



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO
9001:2015 PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA
INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L., CHIMBOTE
2018.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

AUTORES:

ARISTA RUIZ, RAÚL RENATO

GONZÁLEZ NÚÑEZ, PAULO CÉSAR

ASESOR:

MGRT. GUILLERMO SEGUNDO MIÑAN OLIVOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CHIMBOTE – PERÚ

2018

ACTA N° 360 - 0 - 2018 - EII/UCV-CH

El Jurado encargado de evaluar la tesis denominada "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L. – CHIMBOTE 2018", presentada por los estudiantes ARISTA RUIZ RAÚL RENATO / GONZÁLEZ NÚÑEZ PAULO CÉSAR, reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:

NOTA: 12 (Número) Doce (Letras).

Por lo tanto, el estudiante aprueba por MAYORIA

Chimbote, 5/12/2018




Ms. GRACIA ISABEL GALARRETA OLIVEROS

PRESIDENTE



Mg. ESQUIVEL PAREDES LOURDES JOSSEFYNE

SECRETARIO



Mg. MIÑAN OLIVOS GUILLERMO SEGUNDO
VOCAL

DEDICATORIA

A nuestros padres, por todo el sacrificio y esfuerzo mostrado durante nuestro proceso de formación como profesionales, y a nuestro asesor Guillermo por habernos brindado su tiempo y sabiduría en el transcurso de la elaboración del desarrollo de nuestra tesis.

AGRADECIMIENTO

A nuestros padres, por la comprensión, por los constantes gritos de aliento para no desfallecer en el camino, por los consejos brindados durante este proceso de formación académica, y sin dejar de lado a nuestro asesor Guillermo por la comprensión, paciencia y tiempo brindado.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Paulo Cesar González Núñez con DNI N° 73524186 y Raúl Renato Arista Ruiz con DNI N° 71422749, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingeniería Industrial, declaramos bajo juramento que toda documentación que acompaña es veraz y autentica.

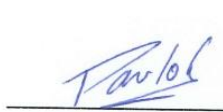
Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos las responsabilidades que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.



FIRMA

Arista Ruiz Raúl Renato



FIRMA

González Núñez Paulo Cesar

Nuevo Chimbote 07 de Diciembre del 2018

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015, para mejora de la productividad en la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L., Nuevo Chimbote, 2018”, la misma que sometemos a vuestras consideraciones y esperamos que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniero Industrial.

Arista Ruiz Raúl Renato y González Núñez Paulo Cesar

Índice

PAGINA DEL JURADO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACION	vi
INDICE DE CONTENIDO	vii
INDICE DE TABLA	ix
INDICE DE ANEXO	xi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	15
1.2. TRABAJOS PREVIOS	23
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	27
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	31
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	31
1.6. HIPÓTESIS	33
1.7. OBJETIVOS	33
II. MÉTODO	34
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	34
2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	34
2.2.1. Identificación de las variables.	34
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	38
2.3.1. Población	38
2.3.2. Muestra	38
2.3.3. Muestreo	38
2.3.4. Criterio de inclusión	38
2.3.5. Criterio de exclusión	38
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.	38

2.4.1.	Técnicas	38
2.4.2.	Instrumentos	39
2.5.	ASPECTOS ÉTICOS	43
III.	RESULTADOS	44
3.1.	DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA	44
3.1.1.	Nivel de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015	44
3.1.2.	Diagrama causa – efecto.	45
3.1.3.	PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	46
3.2.	DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN	49
3.2.1.	Flujo Grama de actividades del SGC.	49
3.2.2.	Cronograma de actividades de la implementación del SGC	53
3.3.	APLICACIÓN DEL PLAN PILOTO EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN.	56
3.3.1.	Tabla procedimientos	57
3.3.2.	Capacitación	58
3.3.3.	Auditoria N ^a 1	59
3.3.4.	Análisis causa raíz observaciones y NC	62
3.3.5.	Informe de levantamiento de NC	63
3.4.	MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD UNA VEZ APLICADO EL SGC.	63
3.5.	EVALUACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD ANTES Y DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.	67
IV.	DISCUSIÓN	69
V.	CONCLUSIONES	76
VI.	RECOMENDACIONES	77
	REFERENCIAS	78
	ANEXOS	81

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente	22
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente	23
Tabla 3. Recolección de datos	27
Tabla 4. Método de análisis de datos	28
Tabla 5. Aplicación del check – list para determinar el nivel de cumplimiento del sgc en la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L	30
Tabla 6. Eficiencia de calidad de cajas durante los meses de agosto 2017 a julio 2018	33
Tabla 7. Productividad económica de la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L.	34
Tabla 8. Procesos involucrados y no involucrados en la implementación del sgc en la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L.	35
Tabla 9. Flujo grama del funcionamiento del área involucrada en la implementación del sgc en la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L	36
Tabla 10. Cronograma de actividades para la implementación del sgc en la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L	40
Tabla 11. Procedimientos de plan piloto para medir el impacto de la productividad en la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L	43
Tabla 12. Programa de capacitación en la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L	44
Tabla 13. Resumen de auditoria interna del plan piloto en el área de producción	45
Tabla 14. Identificación de no conformidades y observaciones en la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L	46
Tabla 15. Análisis causa raíz para la determinación de las no conformidades encontradas en la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L.	48
Tabla 16. Resultado de levantamiento de no conformidades de la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L	49

Tabla 17. Eficiencia de calidad de cajas de conserva con la implementación del sgc en la empresa inversiones y servicios generales jared s.r.l.	50
Tabla 18. Productividad económica de la empresa inversiones y servicios generales jared s.r.l. Con la implementación del sgc.	52
Tabla 19. Prueba de muestras independientes de los indicadores de productividad económica antes y después de implementado el sgc	53
Tabla 20. Prueba de muestras independientes de los indicadores de eficiencia de cajas de conserva antes y después de implementado el sgc	54

Índice de Anexos

Anexo 1. Cuadro de formulas	67
Anexo 2. Lista de verificación para el diagnóstico inicial de evtabla 1. Operacionalización de la variable independiente	22
Anexo 3. Formato de medición de la productividad materia prima y productividad económica (validaciones)	80
Anexo 4. Acta reunión	85
Anexo 5. Diagrama de gantt	88
Anexo 6. Diagrama de redes	91
Anexo 7. Mapa de procesos de implementación	93
Anexo 8. Diagrama de flujo de la empresa	95
Anexo 9. Formato de informe de auditoría interna	104
Anexo 10. Formato plan de mejora (rca)	108
Anexo 11. Registro check – list	113
Anexo 12. Registro de productividad materia prima y productividad económica	124
Anexo 13. Programa de capacitación	129
Anexo 14. Informe de auditoría interna	133
Anexo 15. Informe de levantamiento de observaciones	148
Anexo 16. Registro de productividad después de aplicado el sgc	151
Anexo 17. Lista maestra	154
Anexo 18. Manual de procedimiento de control de calidad	160
Anexo 19. Contexto de la organización	168
Anexo 20. Liderazgo	175
Anexo 21. Planificación	179
Anexo 22. Soporte	184
Anexo 23. Operación (plan piloto)	205

Anexo 24. Evaluación de desempeño	260
Anexo 25. Mejora	269
Anexo 26. Resultado spss	275
Anexo 27. Tabla de Factores de rechazos de productos	280
Anexo 28. Validación de Abstract	282
Anexo 29. Porcentaje de Turniting	284
Anexo 30. Acta de aprobación de originalidad de tesis	286
Anexo 31. Autorización de publicación	288
Anexo 32. Autorización de la versión final del trabajo de investigación	291

RESUMEN

La presente investigación titulada “Sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para aumentar la productividad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. – Chimbote, 2018”, la teoría en la que la investigación enmarca está relacionada a las variables que involucran el desarrollo de tesis como el sistema de gestión de la calidad basada en la ISO 9001:2015 y la productividad, en donde se planteó como objetivo general la implementación del sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para aumentar la productividad en la empresa antes mencionada ; el tipo de estudio de la investigación fue experimental, en la categoría pre experimental, teniendo como resultado el aumento y la sostenibilidad del indicador de productividad económica entre picos de 27.39% y 29.87%, así mismo el indicador de productividad de eficiencia de cajas de conserva teniendo picos de 0.13% y 0.12% de rechazos de productos defectuosos. Los instrumentos para la recolección de datos de la variable independiente (Sistema de gestión de la calidad basada en la ISO 9001:2015) fueron diagrama de Ishikawa, diagrama de redes, Check – List, análisis causa raíz y el diagrama de flujo, para la variable dependiente (Productividad) se utilizó como instrumento el formato de medición de eficiencia de cajas de conserva. Se concluyó que la implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 redujo la cantidad de productos defectuosos y así mismo aumento la productividad económica de la empresa.

Palabras Clave: Sistema de Gestión de la Calidad, productividad, ISO 9001:2015, mejora continua.

ABSTRACT

This research entitled “Quality management system based on the ISO 9001: 2015 standard to increase the productivity of the company Inversiones y Servicios Generales Jared SRL company - Chimbote, 2018”, the theory in which the research frames is related to the variables that involve thesis development as the quality management system based on ISO 9001: 2015 and productivity, where the implementation of the quality management system based on the ISO 9001: 2015 standard was proposed as a general objective to increase productivity in the company previously mentioned; the type of study in the research was the experimental one, in the pre-experimental category, which resulted in the increase and sustainability of the indicator of economic productivity between peaks of 27.39% and 29.87%, as well as the productivity indicator of canned boxes with spikes 0.13% and 0.12% rejects of defective products. The instruments for the data collection of the independent variable (Quality Management System based on ISO 9001: 2015) were the Ishikawa diagram, the network diagram, the Checklist, the root cause analysis and the flow chart , for the variable Dependent (Productivity) was used as an instrument to measure the proficiency of the boats. It was concluded that the implementation of the quality management system based on ISO 9001: 2015 reduced the number of defective products and also increased the economic productivity of the company.

Key words: Quality Managemeni System, productivity, ISO 9001: 2015, continuous improvement.

I. Introducción

Anteriormente los individuos eran cada vez más rigurosos, gracias a que pedían más agilidad, eficacia y, más que nada, más calidad en los bienes y prestaciones. Es por ello que, se realizó la investigación sobre la normativa, esta nos dice que la ISO es muy importante ya que contribuye óptimamente al entorno en el que nos asociamos diariamente, en donde se simplifica el comercio, se propaga conocimiento, comparte los avances innovadores en tecnología y a la vez se da a conocer buenas prácticas de gestión y de evaluación de la conformidad. La implementación del sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una entidad que le brinda y facilita poder mejorar el desempeño y añadir una base confiable para su correcto desarrollo sostenible. Es por ello que se realizó la investigación para implementar un sistema de gestión de la calidad para mejorar la productividad, teniendo como bases de medición los indicadores de la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L., después de haber ejecutado un plan piloto para la implementación del sistema basado en la ISO 9001:2015, se logró aumentar la productividad de la empresa, el cual fue un indicador clave para el aumento significativo de la rentabilidad del área de producción hacia la empresa.

1.1. Realidad Problemática

En países como Venezuela se tuvo el sistema de gestión de la calidad como uno de los conectores para incrementar el gusto y la satisfacción del cliente, así como la identificación como marca en el mercado. Esto fue el resultado de los cambios contemplados en el tema, debido primordialmente a la apertura comercial a través de los tratados de comercio, a la contracción de los mercados internos por la crisis económica y a un número cada vez más importante de gigantes individuos nacionales, primordialmente el estado (Sánchez, 2014).

En tanto en México no se tenía la forma de pensar en la mejora continua y mucho menos el hábito de la medición, por eso resulta una pelea recurrente en las compañías el intentar concientizar a su recurso humano para que entren en esta filosofía de mejora continua. La medición fue clave para contemplar deficiencias, teniendo parámetros estándares podemos investigar cuando estamos bien o si algo anda mal con nosotros. Esta es una tarea ardua que debe continuar estando en recurrente actualización, el examen de las operaciones y de los procesos que conforman a la organización, esto

hace posible la supervisión de cómo estaba funcionando la empresa. Esto facilita que la toma de decisiones tenga un fundamento y una orientación eficiente hacia la resolución de problemas, pero hay algo de más relevancia que es el sistema de gestión de la calidad, además facilita la planeación, de otra manera, se adelanta frente a probables escenarios futuros que originen desgaste, problemas o adversidades a la organización. Con la medición tenemos un control de nuestro sistema que manejamos internamente, entendemos cómo trabaja, podemos contemplar deficiencias y omitir que se vuelvan un problema para la empresa (Fernández, 2012).

Es por ello que en México se estimó que más del 40% son informales que no tienen un sistema que les permita llevar a cabo mejora de la productividad y eficiencia de sus procesos, eso les trae como resultado que esté en desventaja frente a la rivalidad y que no se utilicen oportunamente los beneficio que una práctica de calidad le proporcionaría, como lo es la obtención de un certificado de calidad que apoye y asegure la seguridad de los productos de la organización, y así conseguir un mejor nivel de competitividad en el mercado (Carrillo, 2010).

Mientras que en el Perú se encontró una variedad de empresas que cuentan con un sistema de gestión de la calidad ya certificado, por otra parte empresas que tienen un sistema de gestión de la calidad pero no cuentan con la certificación y también hay empresas que no cuentan con un sistema de gestión de la calidad, pero a la vez llevan a cabo controles de calidad en los procesos productivos basándose en los reglamentos que los mismos procesos tienen. De hecho, hasta junio del año 2015, 1 143 certificaciones ISO 9001 fueron emitidas en el Perú, con una tendencia a un aumento de la cifra al avanzar el proceso de perfeccionamiento empresarial (Grupo Imagen SAC, 2015).

Así mismo en la ciudad de Trujillo en el centro Médico – Víctor Lazarte Echegaray, el sistema de gestión de la calidad juega un rol muy importante ya que este no cuentan con dicha implementación es por ello que surge la necesidad de manejar herramientas de gestión, como la calidad y la productividad, que permitirán encontrar los quiebres que hay entre la situación deseada y la situación real, y sobre esta base realizar los mecanismos correctos a fin de lograr los objetivos institucionales (Silencio, 2012).

La empresa VIVAR SAC, localizada en la ciudad de Lambayeque, está localizada en el rubro de los snacks, en otras expresiones se encarga de la creación de comestibles envasados, entre los cuales se detallan las muy conocidas papas al hilo, camotes, maní con pasas, habas y su producto bandera, el cual es el chifle. A través de este producto, VIVAR SAC ha mejorado competitivamente dado que sus volúmenes de producción nacieron con el tiempo. Teniéndose que, de todos los productos fabricados, es el chifle el que representa la mayor parte de producción con un 86,22%. Por otro lado, durante el avance de su producción del chifle, la empresa descuida criterios en lo relacionado detallar cuánta materia prima debe usar y cuánto es lo que va a producir, debido a que es una empresa con una metodología de trabajo empírica y no posee un sistema de gestión de la calidad que es esencial para poder hacer este producto, estancándose en un solo mercado que es el local y no poder comercializar en todo el país (Odar, 2014).

Crepier, localizada en la localidad de Lima es una compañía encargada de la producción de complementos de vestir y artículos de viaje, no solo produce para sus propias tiendas, sino además para tiendas por departamentos, supermercados y tiendas preparadas en todo el territorio peruano. La compañía ya presentaba demanda en todo el país y en todo el mundo, es por esto que sus volúmenes de producción y el nivel de calidad de sus productos debían incrementar para lograr agradar a sus usuarios potenciales. Sugiriendo un sistema de gestión de la calidad para de esta forma poder hacer mejor sus procesos productivos y conseguir más agrado a los usuarios que a la vez proporciona como resultado poder ingresar a mercados más importantes (Arana, 2014).

Chimbote, reconocida como la “Capital de la Pesca y el Acero”; es el puerto de más relevancia del Perú; es por ello, tiene una diversidad de compañías dedicadas al procesamiento de productos hidrobiológicos tanto para consumo humano directo y consumo humano indirecto, dentro de los productos de consumo humana indirecto se encuentran la harina y el aceite de pescado y que son procesados por grandes corporaciones como Austral S.A.A., Hayduk S.A., Diamante, Copeinca-CFG y Tasa entre otros y que a partir del cumplimiento de sus políticas empresariales cuentan con certificaciones tantos de sistemas de gestión de la calidad, medio ambiente, seguridad

y salud en el trabajo como las certificaciones del Sistema Integrado de gestión que une las normas antes descritas todas ellas emitidas por organismos como Cerper o Bureau Veritas que se encuentran acreditados por entidades nacionales como el Inacal o por organismos internacionales como el IAF, en los productos de consumo humano directo se encuentran productos como los frescos, curados, salados, conservas etc.

En la actualidad es cada vez mayor la necesidad de las personas y empresas de estar a la vanguardia de las mejoras y adelantos vertiginosos en temas estratégicos como innovación, tecnología, medio ambiente, seguridad y salud laboral, gestión de riesgos, gestión financiera, gestión del talento humano y otros de igual importancia que conllevan a ser competitivos dentro de un mercado cada vez más exigente. Los efectos de la globalización nos llevan a estandarizar y mejorar los procesos a fin de lograr un crecimiento acorde o superior al crecimiento del mercado; es así que específicamente en temas de calidad de bienes y servicios el mercado exige un estándar cada vez más alto y no hay mejor manera de reducir costos de investigación en procedimientos que implementar un sistema de gestión de calidad en las organizaciones que se encuentre adecuado a la norma ISO 9001:2015, con esto las empresas logran beneficios múltiples entre ellos el aumento de la productividad como consecuencia de la mejora de los procesos internos, mejorar la organización interna, incrementar la rentabilidad producto de la disminución de costos de producción de bienes y servicios, mejorar la reacción o capacidad de responder a las oportunidades de los mercados cambiantes, entre otros.

En la realidad local, la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L., es una compañía del sector privado peruana con 3 años al servicio del consumidor, con oficina localizada en el Jr. Arequipa Mz A Lot 18 – Pasaje Florida Baja, ubicada en la localidad de Chimbote, Provincia del Santa, del departamento de Ancash – Perú. Que ofrece a sus importantes clientes los siguientes productos hidrobiológicos, entero de caballa en aceite vegetal en envase de 1lb tall por 425 gr y 24 unid. /caja, filete de caballa en aceite vegetal en envase de ½ lb tuna de 48 unid. /caja, entero de caballa en salsa de tomate en envase de 1 lb tall por 425 gr y 24 und. /caja entre otros productos marinos para el consumo humano directo.

La empresa; además, terceriza el servicio de producción en la fábrica Génesis E.I.R.L., que contaba con un jefe de producción no tan capacitado sino con conocimientos empíricos, del cual afrontaba problemas relacionados con el sistema de gestión de la calidad, al no guiarse con los parámetros establecidos según la normativa ISO 9001:2015, esto hacía que la empresa no tenga sus procedimientos estandarizados según la norma y pudo correr el riesgo de perder su participación en el mercado y posibles clientes futuros ya que las exigencias del mercado son cada vez mayores y exigirán en el corto plazo que las empresas cuenten con certificación ISO 9001:2015 para comenzar, sin dejar de lado que más adelante también exijan un sistema integrado de gestión que incluya además de calidad la gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo, gestión de riesgo entre otros.

Es así, que la compañía inversiones y servicios generales Jared S.R.L buscó tácticas de renovación continua, que los haga más competitivo y que a la vez los ayude a producir bienes y servicios con estándares de calidad muy superiores a los del mercado, esto condujo a que la compañía se manténgase en el mercado y garantice su crecimiento sostenible a través del tiempo, basándose en la implementación del sistema de gestión de la calidad; y que en el transcurso del tiempo logre satisfacer los requerimientos y exigencias de sus partes interesadas aplicando técnicas o normativas modernas como la estandarización de sus procesos bajo la norma ISO 9001:2015 que tiene como finalidad reorganizar toda la compañía para poder ejecutar una de mayor relevancia en la fluidez de sus procesos productivos, logrando de esta forma distinguirse de las otras dentro de su mercado actual y futuro.

Entonces se observó el historial de lo partes de producción en donde se tuvo una marcada y fluctuante diferencia en productividad de materia prima, el valor estándar que debería reflejar para un producto como el entero de caballa en aceite vegetal en envase 1 lb tall x 425 gr es entre 68 y 70 cajas/tm; sin embargo, se tuvo valores de entre 61 y 68 cajas/tm, este problema de productividad se presentó por no haber obtenido un proceso definido de compra de materia prima, selección y trato de proveedores, lo mismo sucede con sus insumos como el aceite, sal y pasta de tomate, donde el consumo de los mismos se encontró por encima de un 10% en promedio del estándar; por ejemplo, si el consumo normal para una caja de conservas de caballa en aceite se encuentra en 1,650 ml hoy se está consumiendo 1,815 ml, esto también

contribuyó a la disminución de la productividad por un inadecuado tratamiento del control de existencias tanto en el almacenamiento como en el abastecimiento; otro de los problemas que se presentaron se encontraron en la programación de despachos, si bien es cierto el cliente es el encargado de su transporte, debería haber una constante comunicación con el mismo, establecer un procedimiento de despacho a fin de no tener problemas a la hora de realizarlos, un producto para programa social puede ser distribuido a sus consumidores finales a partir del día 40 en promedio posterior a su fecha de producción y esto debido a un tema de certificación de calidad específica para los productos de conservas con destino de programa social. Los clientes tienen fechas establecidas en las cuales requieren tener el producto en sus almacenes y a esto debemos sumarle los días de que les llevará transportar a sus destinos sumado a algún tiempo por imprevistos y la empresa inversiones y servicios generales Jared SRL tenía una programación de despacho que no controlaba los lineamientos propios de la norma, estos procedimientos que no se encontraron implementados de una manera oficial.

La empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L., como toda pequeña y mediana empresa carecía de algunos problemas casi inobservables de algunos costos ocultos y algunas pérdidas de valor de la empresa por situaciones en las cuales día a día no se notan, por ejemplo hubo situaciones que la empresa perdió clientes a causa de la problemática de no poder atenderlos a tiempo y esto conllevó a dejar de facturar un monto correspondiente a la cantidad de cajas que el cliente requería, si bien es cierto posteriormente estas cajas por la misma dinámica del mercado en el cual se desenvuelve se volvieron a vender pero se falta a un principio fundamental de la calidad y empresarial que es la satisfacción del cliente, pues hoy en día la satisfacción del cliente es la esencia de las empresas y de los negocios, para su sostenibilidad, por lo tanto, es preponderante poder tener un adecuado proceso de venta y porque no, servicio post venta para obtener la fidelidad de los clientes.

En el año 2016 la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L., perdió un cliente importante y en 3 oportunidades no pudo cumplir con las entregas a 3 clientes que tienen una demanda bastante importante de productos de conserva de pescado, por motivos de privacidad de la empresa se nombraron a estos 3 clientes como cliente A,

cliente B y cliente C. El cliente A tenía una demanda de 1600 cajas mensuales, el cliente B de 650 cajas y el cliente C de 1200 cajas. En el mes de Abril del año 2016 la empresa no pudo atender al proveedor A el cual demandaba 1600 cajas mensuales, producto de ello el cliente opto por buscar otro proveedor que lo abastezca de conserva de caballa, sin embargo para el siguiente mes la empresa recupero al cliente, aun así se generó una insatisfacción del cliente por no haberle abastecido en el mes de Abril, generándoles sobre costos al cliente por la necesidad de abastecerse de otro proveedor, con otro precio mayor al que le ofrecemos. En el mes de agosto del mismo año el proveedor B que demandabas 650 cajas de conserva mensuales, tampoco se le pudo abastecer, sin embargo, sucedió la misma problemática y se logró recuperar al cliente para el siguiente mes.

En la última venta del año del mes de noviembre, un cliente al cual normalmente se le atendía 1200 cajas mensuales no se le pudo abastecer y se llegó a perder el cliente para el siguiente año, pues el cliente al ser su última entrega y al haberle generado un riesgo de penalidad en su contrato, decidió no volver a comprarle a la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L. perdiendo un cliente importante dentro de sus objetivos de rentabilidad de la empresa y obviamente disminuyendo la productividad en nuestra atención al cliente en el indicador de entrega de pedidos a tiempo. Para el año 2017 resultó que se generaron entregas a destiempo pero en menor cantidad, pero con una problemática similar, para Marzo de dicho año un proveedor que tenía un volumen de compra alto de 1800 cajas mensuales, tampoco se le pudo tener su pedido a tiempo, generando que el cliente se muestre contrariado con el accionar de la empresa y con la deficiencia en el abastecimiento del despacho y opto por no seguir comprándole a la empresa, perdiendo un cliente muy importante si lo interpretamos a el tema económico, pues era un cliente al cual la empresa le pudo facturar 207,000.00 nuevos soles mensuales, es decir 1,863,000.00 nuevos soles anuales.

En el mes de mayo se presentó un problema similar con un cliente al cual se le facturaban 1400 cajas mensuales, sin embargo, este cliente si decidió seguir contando con el servicio de la empresa, debido a que confió en que solo se trató de un mal control de despachos y que para el próximo mes si sería atendido de acuerdo a la fecha pactada. En todos los casos antes nombrados se debió de puntualizar que la raíz del problema

fue de producción y/o disponibilidad de producto terminado, conservas de pescado, y a la vez una falla en la comunicación y coordinación con los clientes y en una inadecuada programación de despachos, verificando entonces que la empresa no contaba con procedimientos establecidos para el despacho de la mercadería y éste se realiza basado en el criterio del personal encargado el cual recibía una orden telefónica y realiza el apunte manual de la programación de despachos viéndose afectado además por los constantes cambios en el mismo ya que el criterio de priorización de despachos está basado en un criterio propio del encargado y no en un procedimiento establecido y estandarizado.

Toda esta problemática se tradujo en la disminución de la productividad de la empresa, la productividad de atención al cliente y obviamente también disminuye la participación en el mercado y la disminución de las ventas. Otro punto por nombrar en la problemática se basó en que en la actualidad, la empresa se encontraba interesada en participar directamente de ventas al estado a través de los procesos de compra que se publican periódicamente en el sistema electrónico de contrataciones del estado – SEACE; sin embargo, cuando se accedió a las bases públicas se notó que en un gran porcentaje de los mismos se exige a las empresas contar con un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 como requisito indispensable para abastecer a las organismos públicos, esto aunado a la necesidad que para los años venideros sus clientes exigirán lo mismo por requerimiento del Qali Warma.

Es así que se exigió la certificación del sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015, la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L., perdería todo su mercado, la implementación del sistema de gestión de calidad es de vital importancia para la empresa y no solo porque su mercado actual lo exige sino porque el mercado es cambiante y el estar adecuado garantiza una ventaja diferencial con respecto a la competencia, anteriormente el no contar con un sistema de gestión de calidad está generaba problemas a los cuales no se les estaba dando la debida atención y quizá hasta se les estaba dejando pasar por alto; además, contaba con una documentación desactualizada al no contar con registros de sus actividades productivas que realizaban a diario.

Los clientes principales a los cuales abastecían sus productos son los proveedores de Qali Warma esta es una entidad del estado que tienen infinidad de proveedores especializados en alimentos quienes les proveen de diferentes productos como pan, huevo, leche, etc. Entre ellos se encontraba la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L., la cual se encargaba de proporcionar las conservas de pescado para los desayunos de las escuelas públicas de todo el Perú.

1.2. Trabajos previos

Con respecto a trabajos previos donde se implementaron sistemas de gestión de la calidad basada en la norma ISO 9001 y trabajos donde el autor intento afectar de manera beneficiosa la productividad, se encontraron las siguientes tesis.

En la tesis de Alva (2018) titulada “Gestión de calidad y su influencia en la productividad de la empresa Atipana Dex SAC, San Martín de Porres, 2018” para obtener el título de licenciado en administración en la universidad cesar vallejo, Lima – Perú, tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión de calidad en la productividad de la empresa. Como resultado se determinó que existe una correlación positiva considerable de un 79.8% y que la variación de la productividad está explicada por un 79.6% de la gestión de calidad. Llegando a la siguiente conclusión que se ha determinado que, sí existe una influencia positiva considerable de la gestión de calidad en la productividad de la empresa Atipana Dex, por ende, concluyo que un buen manejo de la gestión de calidad repercute significativamente en la productividad.

En la tesis de Quispe y Taculi (2017) titulada “Diseño de mejora en el proceso de producción en la empresa Avícola Soto S.A.C., para reducir los costos de producción” para obtener el título profesional de ingeniero industrial en la universidad privada del norte, Cajamarca – Perú, los autores tuvieron como objetivo diseñar una mejora en el proceso de producción de la empresa para reducir los costos de producción. Alcanzaron como principales resultados que el 93% de la de la MP se utiliza efectivamente, y que el 7% restante se pierde durante el proceso, y que también el tiempo aproximadamente para hacer todo el proceso para una solo ave es de 1.35 min. Como conclusión se llegó a lo siguiente, que al medir sus indicadores se obtuvo una mejora en el tiempo promedio, se aumentó la eficiencia física, la eficiencia económica

aumento, el ciclo productivo disminuyo y se redujo costos de mano de obra, materia prima y accidentes que puedan ocurrir con los operarios.

En la tesis de Cuyutupa (2017) titulada “Implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa SC Ingenieros de Proyectos S.A.C.” para optar el grado de ingeniera industrial en la universidad Cesar Vallejo de Lima. La investigación tuvo como objetivo determinar cómo mejorar la productividad de la empresa cuando se implementa un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015. Como resultados se obtuvo la mejora de la productividad, reflejándose de un aumento desde un 0% a un 13% en un tiempo aproximado de aplicación de 35 días. El sistema de gestión de calidad logró también reducir a 0 las no conformidades, quejas y reclamos, también se redujeron el índice de pedidos no entregados a tiempo, reduciendo así los costos de compra en 0.64 kg/\$ y el precio de venta incrementarse a un 0.89 kg/\$. Concluyendo así que existe una relación directamente proporcional entre la calidad y la productividad, dicho de otras palabras mejorando las cualidades de la primera, se mejorara cuantitativamente la segunda, valiendo la relación de mejora a través de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015.

En la tesis de Mogollón y Huamanchumo (2016) titulada “Diseño del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015, para la Mipyme Ventijar S.A.C.” para obtener el título de Ingeniero Industrial en la universidad privada del norte, Lima – Perú, los autores tuvieron como objetivo desarrollar el diseño del sistema de gestión de la calidad para dicha empresa, dentro de la investigación se alcanzó resultado de documentar el proceso y capacitar al personal en lo documentado para evitar esta variabilidad previamente mencionada, a través de la Norma ISO 9001:2015. Al finalizar los autores concluyeron que la norma ISO 9001:2015 ofrece los requisitos para la eficiencia de un sistema de gestión, establece lo que se debe hacer dejando libertad para que cada organización lo aplique de acuerdo a su realidad .

En la tesis de Núñez (2016) titulada “Implementación de la norma ISO 9001:2008 y su impacto en la eficiencia de los procesos productivos en una empresa pesquera” con el fin de optar el grado académico de maestro en ingeniería industrial en la universidad

Nacional de Trujillo, donde la investigación tuvo como objetivo demostrar la variación en la eficiencia de los procesos productivos, expresado como mejora en indicadores de calidad y en rendimientos de producción de los productos que elabora como harina y aceite de pescado. Como resultado de la evaluación del impacto se logró que la eficiencia del proceso en la situación propuesta, incrementara la eficiencia de los procesos productivos a niveles aproximados de 98% en harina de pescado y un 99% en aceite de pescado. Concluyó que la creación de la nueva perspectiva bajo un sistema de gestión de calidad aseguró a la empresa mejoras continuas en su eficiencia mediante la óptima utilización de recursos marinos.

En la tesis de Tembleque (2016) titulada “Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la empresa Pinatar Arena Football Center S.L.” para optar el grado de bachiller en administración y dirección de empresas en la Universidad Politécnica de Cartagena – España, donde en su trabajo tuvo como objetivo realizar un proyecto de implantación del sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001:2015, y como resultado se logró la implementación de una política de calidad, los manuales adecuados de procedimientos, la adecuada gestión de auditorías internas y la factible elaboración de la documentación, así como unos procedimientos, basados en la normativa ISO 9001:2015, para el sistema de gestión de calidad de la empresa Pinatar Arena Football Center S.L. El autor concluyó que sería importante que la empresa Pinatar Arena Football Center S.L. decida implantar el sistema de gestión de calidad a un futuro no tan lejano, pues le traerá resultados beneficiosos para la empresa, al estar basado en la calidad y a normal que buscan también el bienestar y comodidad del cliente.

En la tesis de Curillo (2014) titulada “Análisis y propuesta de mejoramiento de la productividad de la fábrica artesanal de hornos industriales Facopa” para la obtención del título de Ingeniero Comercial en la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca – Ecuador, donde tuvo como objetivo realizar una propuesta de mejora a la productividad en la empresa. Obtuvieron como resultados el estándar del tiempo actual y el estudio de métodos actuales que nos llevara a proponer mejoras para la producción permitiéndonos obtener un estándar de tiempo acorde a método de trabajo utilizado. Por último, el autor concluyó que el programa planteado sería útil para la empresa

debido a que temas como la productividad, señalización, capacitación, entre otros; son elementos que faltan a la planta de producción de la empresa y se tiene que tomar en cuenta debido a que ayudara a realizar cambios importantes y resultados beneficiosos para la empresa.

En la tesis de Medina (2013) titulada “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en una empresa del sector construcción” para optar por el título de Ingeniero Industrial en el año 2013 en la Pontificia Universidad Católica del Perú, donde la investigación tuvo como objetivo implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 que sea adecuado para una empresa de construcción. Como parte del resultado tuvo que la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, contribuye positivamente a la organización al obtener una TIR económico igual a 39,34% y una TIR financiero igual a 27,47%, donde existe un C.O de 20%. Finalmente concluyó que el manejo eficiente de recursos permitirá realizar de una manera más eficaz la evaluación de proyectos futuros, también concluyo que el control de la documentación del sistema de gestión de calidad mejorará y facilitará la administración de los manuales, caracterizaciones, procedimientos, instructivos, programas, planes, documentos externos y registros de la empresa “ABC S.A.”, así como el cumplimiento de la normativa legal vigente.

En la tesis de Parrales y Tamayo (2012) titulada “Diseño de un modelo de gestión estratégico para el mejoramiento de la productividad y calidad aplicado a una planta procesadora de alimentos balanceados” para obtener el título de magister en gestión de la productividad y la calidad en la escuela superior politécnica del litoral, Guayaquil – Ecuador, tuvo como objetivo incrementar la competitividad de la empresa mejorando la productividad y calidad de sus operaciones, mediante la planeación , medición, análisis y mejora de sus procesos, se tuvo como base principal el uso y aplicación de modelos estadísticos. Alcanzaron dos principales resultados, dentro de la productividad operativa nos dice que la eficiencia del sistema para el periodo 2011 logro obtener un porcentaje de 96.41%, de esto un 3.59% resulta de fallas en el proceso que derivan en la mala calidad del producto final; asimismo, se tiene que dentro de la eficiencia encontramos un porcentaje de 72.81%, es decir en este sistema se

desperdicia en promedio un 27.19% del tiempo entre errores de planificación de la producción, paralización de equipos por falta de mantenimiento. Los autores concluyeron que la selección de procesos debe ser una acción bien aplicada debido a que se debe evitar que procesos sin importancia genere a la empresa un basurero de información inútil.

En la tesis de Matos (2010) titulada “Lineamientos para la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 en una empresa de producción de fosfato bicálcico” para obtener el título profesional de ingeniero químico en la universidad nacional de ingeniería, Lima – Perú, tuvo como objetivo la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001. Alcanzando el siguiente resultado que se llegó a mejorar el nivel de cumplimiento la norma, debidamente delimitada en nuestro estudio, llegando a un 100%. Concluyendo que la norma ISO 9001 es conveniente para todas las organizaciones, ya que permite ingresar a otros mercados y demostrar la estandarización y la mejora continua de sus procesos.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Concepto de calidad, es lo que se obtiene del esfuerzo de las etapas que constituyen parte de un sistema dentro de una organización. En la investigación se consideró la teoría relacionada: La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y no previsto sobre las partes interesadas pertinentes (ISO, 2015, p.7). Posteriormente se citaron conceptos de calidad dados por expertos del tema quienes tuvieron afinidad y declaraciones que formaron parte de la ISO 9001:2015. Armand Feigenbaum toma la calidad como una herramienta estratégica empresarial que requiere involucrar a toda la organización, resaltando el secreto para una buena gestión de la calidad, son los vínculos humanos y no el empleo de técnicas (Miranda, Chamorro y Rubio, 2007, p.42).

Así mismo Armand intuyó las que podían ser las nuevas formas de diseño; estableciendo procesos documentados y el uso de técnicas e instrumentos que garanticen la satisfacción del cliente. También aportó los controles de compra debido a que garantizaban la calidad de los recursos de los proveedores y el control del

producto. Mientras que Edwards W. Deming define calidad como el grado predecible de uniformidad y habilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado (López, 2013, p.18). Mientras que para la Real Academia Española (RAE) (2005), es la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.

El Sistema de Gestión de la Calidad es un sistema según ISO 9000 (2015, p.8) al conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan”, y Gestión “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización. Se considera a un sistema de gestión como el conjunto de elementos que pertenecen a una misma organización, los cuales se pueden interrelacionar e interactuar. La ISO 9000 da la razón de esta interrelación que es establecer políticas como objetivos y procesos para el logro de los objetivos. Cabe resaltar que, al nombrar sistema de gestión, que representa una o más áreas, como gestión de seguridad o recursos humanos, no necesariamente gestión de la calidad, al igual que el alcance; se puede aplicar a toda la empresa o a funciones específicas de la organización.

En la ISO 9000:2015 nos explica que usar herramientas en un sistema nos sirve para establecer en la empresa una estructura, también de responsabilidades y roles, a su vez nos ayuda en la planeación, en las operaciones y a implantar políticas, reglas, objetivos y el camino para lograr estos objetivos. Entonces se define sistema de gestión de calidad como aquel sistema de gestión que se vincula a la calidad (ISO, 2015, p.8). En todas las empresas los sistemas son únicos, pues están direccionados por sus objetivos, por los procesos que emplean, por la metodología y por la relación con su entorno (Fernandez, 2006, p.16). En la actualidad el hecho de implantar y obtener la certificación de un sistema de gestión de calidad genera para todas las empresas beneficios y aporta seguridad.

Que la gerencia de la empresa muestre su apoyo, es de vital importancia para la toma de decisión de implantar este tipo de sistema de gestión, ya que la gerencia deberá tener la convicción de que esto les traerá resultados beneficiosos para la empresa, y a su vez estos deben implicarse en dar el ejemplo para poder lograr los beneficios. Un concepto adicional es que el sistema de gestión de calidad que es estructurado bajo la

norma ISO 9001 otorga a una organización un grupo de elementos como son las estrategias, los objetivos, las reglas, las creaciones, los elementos y capacidades, métodos, tecnológicas, procesos, procedimientos, normas de trabajo a través del cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus ocupaciones en aras al logro de los objetivos previamente establecidos.

Para López (2016) la norma ISO 9001:2015 la define como la norma que describe los requisitos que debe satisfacer una organización (p. 24), a su vez añade que esta norma es la única entre las 3 que está desarrollada con propósito de ser empleada para la certificación (p. 24). Tomando en cuenta estas definiciones se podría definir como el conjunto de normas a nivel internacional que abarcan temas de gestión de calidad y de aseguramiento que son aplicadas a empresas para que puedan lograr un sistema eficaz de calidad. Los estándares bajo los que se rige esta norma los gesta la Organización Internacional de Normalización. ISO (International Estándar Organization) es una entidad independiente y no gubernamental que se crea tras la necesidad de volver a activar el comercio internacional. Cada 5 años son publicadas estas normas, durante estos tiempos estos son revisadas y mejoradas.

También existen otras normas propuestas por esta entidad como la son la ISO 9000:2015 que es el sistema de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario, también tenemos a la ISO 9001:2015 que es el sistema de gestión de calidad – Requisitos, la ISO 9004:2009 que ve la gestión para el éxito sostenido de una organización que es el enfoque de la gestión de la calidad y la ISO 19011:2011 que trata de las directrices para la auditoria de sistemas de gestión. El aplicar estas normas tiene beneficios como son la capacidad de brindar productos y servicios que complazcan y satisfagan lo que requiere el cliente, también los beneficios legales y reglamentarios aplicables, a su vez incrementa las oportunidades de que el cliente termine satisfecho con nuestro producto o servicio, estas normas también consideran los riesgos y oportunidades en el contexto y los objetivos, y finalmente están conforme a los requisitos del sistema de gestión especificado.

En la norma se encontraron especificaciones de lo que requiere una organización como son el manifestar su capacidad para que proporcionen continuamente productos y

servicios satisfactorios para el cliente, que sean legales y reglamentarios aplicables, otro requerimiento es acrecentar la satisfacción del cliente, a través de una óptima aplicación del sistema, incluyendo procesos para la mejora del sistema y también el aseguramiento de la conformidad con lo que requiere el cliente. La Norma ISO 9001:2015 es genérica y es apta para cualquier organización, se enfoca y se centra en los procesos, permitiendo planificar y poder diseñar sus procesos y operaciones, tomando al Ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) y el pensamiento basado en riesgos: El Ciclo de Deming o PHVA: asegura la disponibilidad y confiabilidad de los recursos empleados para cada proceso y que estos se gestionen adecuadamente. Permite además que las oportunidades se establezcan y se actúe consecuentemente. Ideología basada en Riesgos: determina los factores que pueden generar y provocar desviaciones frente a lo planificado y no establecido en un plan, aplicando controles preventivos, minimizándose así las consecuencias negativas y maximizando las oportunidades.

La variable dependiente de la investigación es la productividad donde según López (2013) define productividad como la forma más eficiente para generar recursos midiéndolos en dinero, para hacer rentables y competitivos a los individuos y sus sociedades (p.11). Es usar eficientemente los elementos que da la empresa como son los recursos, la materia prima, la información, el capital para producir y los bienes. Esto se traduce una fórmula matemática en que la productividad es igual a los productos obtenidos divididos por los insumos invertidos o también visto matemáticamente (Anexo 1). Por otro lado, López (2013), toma a la productividad como la capacidad de producción o creación, y tiene un costo por tiempo de operación, para crear riqueza y beneficio (p.15). La productividad mejora cuando la empresa usa igual cantidad de recursos y se obtiene una mayor producción, o también cuando la producción se obtiene de buena calidad tomando un similar enfoque de uso igual de recursos. Se sabe que hay conceptos distintos y complementarios, pero queda entendido que cantidad y calidad de un producto o servicio está relacionado con los recursos que se empleen para generar estos.

Un indicador de la productividad es la eficiencia, cuando se refieren a eficiencia se refieren a la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados (Ángeles, 2015). Se entendió que la eficiencia lleva a usar los

recursos disponibles de forma responsable y racional para lograr un objetivo. Por tanto, la eficiencia es la capacidad de lograr un objetivo que la empresa se planteó con anterioridad en el mínimo tiempo posible y utilizando la menor cantidad de recursos, lo que es una optimización. Otro concepto de eficiencia tenemos de la CONEVAL donde la conceptualiza como un indicador que “mide qué tan bien se han utilizado los recursos en la producción de los resultados” (2013). Matemáticamente se representa en la siguiente formula (Anexo 1). Otro indicado dentro de la productividad según Paniagua (2013) es la económica, cuando se refiere a económica se refiere a la utilización de recursos escasos para obtener distintos bienes y distribuirlos entre los miembros de la sociedad para su consumo (p. 57). Matemáticamente- se representa en la siguiente formula (Anexo 1).

1.4. Formulación del Problema

¿En qué medida la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 mejora la productividad en la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L. – Chimbote 2018?

1.5. Justificación del estudio

Para Hurtado y Toro (2007); la justificación es por qué, su problema fue sustantivo y real, por qué se planteó, por qué fue importante investigarlo y para qué le sirvió que lo haga. Las interrogantes fueron de ayuda para que diera paso a la formulación de la justificación de la investigación, dando respuesta a las razones de su objetivo planteado.

En el aspecto económico y financiero, la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L., no presentó problemas económicos, pues es una empresa que estuvo bien posicionado en el mercado local. Sin embargo, esta empresa supo que para incrementar la calidad de su producto y por ende aumentar los ingresos económicos de la empresa deberá contar con un sistema de gestión de la calidad, buscando a su vez aumentar la productividad en la empresa. A su vez, tuvo un impacto en la sostenibilidad de la empresa y la imagen de esta misma mejorará, obteniendo la confianza de los clientes y proveedores, lo cual a corto y mediano plazo será un plus especial para las licitaciones y negocios que quiera tener la empresa. Además, los principales clientes a

los cuales la empresa abastecía durante todo el año de su producto, requerirán a partir del año 2019 que cada una de las empresas que les proveen de conservas de pescado deben de contar con una certificación ISO 9001:2015, si la empresa decidía no cumplir con este requisito para el próximo año, sus ingresos eran nulos y tuvieron que re direccionar su estrategia de ventas a otros mercados.

En el aspecto social, el presente trabajo de investigación tuvo por objetivo desarrollar la mejor propuesta de sistema de gestión de calidad para la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L., a fin de solucionar sus inconvenientes actuales, debemos tener presente que nuestros clientes son empresas encargadas de abastecer productos alimenticios al programa social Qali Warma, y que los consumidores finales son los niños y jóvenes en edad escolar de nivel inicial y primaria, por tanto la finalidad de tener productos de un estándar de calidad superior que sean procesados bajo un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 es de vital interés e importancia para la sociedad peruana, al establecer procedimientos adecuados y mejora continua contribuiremos a la mejora en la calidad los productos brindados por el programa social más grande e importante del estado peruano.

Así también, en el aspecto metodológico, de acuerdo con los objetivos que se plantearon en esta investigación, uso técnicas y herramientas necesarias y primordiales como lo son: Ishikawa, análisis foda y ciclo de deming, debido a que el objetivo de la investigación fue la implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la productividad de la empresa. Esta investigación espera ser de utilidad a otras empresas o profesionales que estén interesados en los Sistemas de gestión de calidad y en aumentar la productividad de la empresa. Por todo lo expuesto anteriormente, este trabajo de investigación, tuvo como objetivo Implementar un Sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la productividad en la empresa inversiones y servicios generales Jared SRL.

1.6. Hipótesis

La implementación de un Sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2015 mejora la productividad en la empresa inversiones y servicios generales Jared SRL.

1.7. Objetivos

General

Implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para mejorar la productividad en la empresa inversiones y servicios generales Jared SRL.

Específicos

Realizar el diagnóstico de la situación actual, que permita identificar el estado de cumplimiento de los requisitos de ISO 9001:2015

Diseño del sistema de gestión de calidad para la mejora de la calidad

Aplicación un plan piloto en el área de producción

Medir la productividad una vez aplicado el sistema de gestión de calidad

Evaluar la productividad antes y después del sistema de gestión de calidad basada en la ISO 9001:2015.

II. Método

2.1. Diseño de Investigación

Esta investigación fue diseñada bajo la clasificación de experimental, en la categoría pre experimental, longitudinal porque se recolectaron datos a través del tiempo en puntos o periodos específicos para hacer inferencias respecto al cambio, determinantes y consecuencias. Y explicativo, ya que se pretende demostrar de que la variación en las eficiencias como variable dependiente se explica debido a que interviene la implementación de la norma ISO 9001:2015 como la variable independiente. De acuerdo a lo mencionado, se estableció la relación causa – efecto, y la influencia que tiene el sistema de gestión de calidad, que es la variable independiente; sobre la productividad, que es la variable dependiente, mediante la manipulación de una de las variables para corroborar lo que se planteó en la hipótesis.

$$G: O1 \longrightarrow X \longrightarrow O2$$

Donde:

G: Inversiones y servicios generales Jared S.R.L.

O1: Productividad antes

O2: Productividad después

X: Sistema de gestión de calidad

2.2. Variables, Operacionalización

La Tabla N° 1, muestra la matriz de Operacionalización; A continuación, se describirá los siguientes conceptos incluidos dentro de la matriz.

2.2.1. Identificación de las variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) alega que una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse, además esta es más cotizada cuando se encuentra relacionada con otra en una hipótesis, a ello se le denomina constructoras o construcciones hipotéticas (p.93). Bernal (2010) menciona en su libro que existen tipos de variables, las cuales son la variable Independiente, que es la causa de en la relación que existe entre las variables; también existe la variable dependiente, que es el resultado que se genera por la acción de la variable independiente; y finalmente la variable interviniente,

que es el método que puede intervenir en el proceso de las variables independiente y dependiente (p.139).

Variable Independiente: Sistema de gestión de calidad.

El sistema de gestión de calidad fue la estructura tomada para darle forma a la empresa en la búsqueda del logro de su misión, que se dará a través de una serie de documentaciones y herramientas para que se puedan llevar a cabo. Se buscó que bajo este sistema la gestión actual se mejore y ordene, debido a que la empresa necesita mejorar en este aspecto debido a que así se podrá tener todo proceso bajo control.

Variable Dependiente: Productividad.

La productividad en la empresa se pudo obtener de manera inteligente tras una gestión eficiente de los recursos, que son humanos, materiales y financieros; ya que en la actualidad se pretende mejorar el uso eficiente de la materia prima y a su vez producir conservas de pescado bajo estándares de calidad altos y rigurosos, debido a que el pescado es un recurso que se obtiene por temporadas y tiene una alta demanda a nivel nacional. De esta manera al no ser eficientes, nuestros costos aumentan.

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente.

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de Medición
Sistema de gestión de calidad (SGC)	Es un sistema que documenta la estructura, responsabilidades y procedimientos requeridos para lograr una gestión eficaz de la calidad (American Society of Quality, 2016).	Es un sistema bien estructurado que mediante los requisitos que requieren en la norma internacional ISO 9001:2015 asegura	Diagnóstico situacional	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de cumplimiento de la norma Causas que afectan la productividad por deficiencias en el SGC 	Ordinal Nominal
			Diseño del sistema de gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de actividades para la implementación del SGC Planificación de actividades para la implementación del SGC Documentación requerida para la implementación del SGC. 	Nominal
	Es la norma de referencia para las organizaciones que desean implementar un sistema de gestión de calidad eficaz y eficiente (López, 2016)	la calidad en la empresa y la satisfacción del cliente (Arista y González, 2018).	Aplicación de plan piloto 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"> Número de trabajadores capacitados. Número de procedimientos implementados Número de auditorías ejecutadas Número de observaciones y no conformidades levantadas 	Razón

Fuente: Elaboración Propia (2018).

Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de Medición
Productividad	La productividad está ligada con la mejora empresarial y la calidad, debido a que mayor productividad y calidad mayor será la eficiencia del proceso y esto permitirá obtener precios más competitivos y nuevos clientes (Fernández, 2013).	La productividad será en base a las ventas realizadas tomando en cuenta en cuanto variaron entre antes y después de la aplicación del sistema de gestión, teniendo como indicadores la productividad parcial y total de la empresa (Arista y González, 2018).	Eficiencia de calidad	$\text{Eficiencia de cajas de conserva} = \frac{\text{cajas de conservas rechazadas}}{\text{cajas de conservas procesadas}}$	Razón
			Productividad Económica	$\text{Productividad Económica} = \frac{(\text{Ventas} - \text{Costo de produccion})}{\text{Costos}}$	Razón

Fuente: Elaboración Propia (2018)

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Fue considerada todos los procesos de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. Chimbote – 2018

2.3.2. Muestra

Está constituida por la productividad de los procesos de producción de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. Chimbote – 2018.

2.3.3. Muestreo

No probabilístico, por conveniencia.

2.3.4. Criterio de inclusión

Incluye los procesos de producción del periodo 2018 (mediano plazo), porque de ahí obtendremos data para poder analizar la empresa.

2.3.5. Criterio de exclusión

Se excluye todos los procesos distintos al área de producción, debido a que no es parte influyente dentro del proceso de investigación

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas

Observación directa: con esta técnica se pudo observar atentamente el objeto de estudio, se tomó información y se registró para su posterior análisis, sin intervenir ni alterar el ambiente en el que el objeto se desenvuelve.

Focus Group: en esta técnica cualitativa se recabo opiniones de un grupo de consumidores sobre un determinado asunto, en donde se analizó su posible éxito dentro del mercado.

Planificación sistema gestión de calidad: la planificación de un sistema de gestión de la calidad nos ayudó a analizar el pasado y lo que ocurre en la actualidad para tratar de optimizar los recursos y conseguir resultados dentro de la empresa.

Estandarización de los procesos: la estandarización de los procesos hizo que los objetivos planteados por la organización logren unificar sus procedimientos.

Análisis de datos: mediante este proceso se logró inspeccionar, limpiar y transformar datos con el objetivo de resaltar toda la información sobresaliente, para poder llegar a conclusiones y a la toma de decisiones.

Verificación de Datos: mediante este proceso se logró verificar el estado actual en que se encuentra la empresa, el cual el objetivo fue de resaltar toda información sobresaliente, para llegar a la toma de decisiones correctas.

Verificación por Check – List: Mediante el empleo de este instrumento se logró identificar el estado situacional en el que se encuentra la empresa, en donde mediante Ítems se logró saber en dónde se encuentra fallando y poder atacar esos errores y resolverlos.

Diagrama Causa Efecto: mediante esta técnica se pudo identificar las posibles causas de un problema específico y así poder dar solución a estos problemas presentados dentro de la empresa.

2.4.2. Instrumentos

Diagrama de Gantt: con este instrumento se pudo exponer el tiempo de dedicación previsto para diferentes tareas o actividades de un tiempo total determinado.

Diagrama de procesos: Mediante el diagrama de procesos se logró que los procesos de la organización se puedan documentar, mejorar, estandarizar o crear un proceso nuevo o modelar uno mejor.

Software SPSS: este software es un programa estadístico muy usado en las investigaciones, y nos fue de utilidad para brindarnos la facilidad de contar con estadísticas en la comparación de la productividad antes y después de haber aplicado el sistema de gestión de la calidad.

Diagrama de Ishikawa: al emplear este instrumento se identificó los distintos problemas presentados en los ámbitos de materia prima, mano de obra, personal, medio ambiente, metodología entre otras características que maneja este diagrama.

Formato Check – List: en este instrumento se plasmó las inconformidades presentadas en los diversos puntos en las cuales no cumple la empresa al no presentar un sistema de gestión de la calidad.

Formato de medición: a través de este instrumento se logró obtener mediciones sobre la productividad que la empresa presenta actualmente, para luego poder contrastarla y tomar decisiones corporativas.

Acta de reunió: en este instrumento se plasmó el compromiso de los trabajadores hacia el proyecto de la implementación del sistema de gestión de la calidad basada en la ISO 9001:2015.

Diagrama de redes: mediante este instrumento se observaron cómo interactuaban las áreas comprometidas en el proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad basado en la normativa ISO 9001:2015.

Informe de Auditoria: al realizar el informe de auditoría se logró ver los puntos en donde se va cumpliendo la implementación de la ISO 9001:2015, como también los puntos en donde no se están cumpliendo la normativa, esta parte es una de las fortalezas para poder seguir con el proyecto de la implementación.

Plan de Mejora: mediante el plan de mejora se logró direccionar el proyecto de implementación de la normativa de calidad y a la vez lograr un cambio en su rendimiento y disminución de costos ocultos.

Tabla 3. Recolección de datos.

Variable	Técnica	Instrumento	Fuente de Verificación
Sistema de Gestión de Calidad	Observación	Diagrama de Ishikawa	Departamento de dirección general de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.
	Directa	Diagrama de Redes (Anexo 5)	
	Análisis de Datos	Formato Check – List (Anexo 2)	
		Análisis Causa Raíz (Anexo 9)	
		Diagrama de Flujo (Anexo 8)	
Productividad	Verificación de Datos	Formato de medición de la productividad (Anexo 3)	Departamento de dirección general de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.

Fuente: Elaboración Propia (2018).

Tabla 4. Método de análisis de datos.

Objetivos específicos	Técnica de procesamiento	Instrumento	Resultado
Diagnostico situacional actual	Verificación por Check List	Check – List (Anexo 2)	Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad actual
	Diagrama de Causa efecto	Diagrama de Ishikawa	
	Análisis de datos	Formato de medición de la productividad (Anexo 3)	
Diseñar del Sistema de Gestión de Calidad	Focus Group	Acta de reunión (Anexo 4)	Propuesta de Diseño de Sistema de Gestión de la Calidad basada en la Norma ISO 9001:2015
	Planificación sistema de gestión de calidad	Diagrama de Gantt (Anexo 5)	
		Diagrama de Redes (Anexo 6)	
	Estandarización de los procesos Según la Norma ISO 9001:2015	Mapa de Procesos de implementación (Anexo 7) Diagrama de flujo de la empresa (Anexo 8)	Sistema de Gestión de la Calidad Basada en la Norma ISO 9001:2015
Implementar plan piloto 9001	Análisis de datos	Formato de auditoría interna (Anexo 9)	Implementación de la norma ISO 9001:2015
		Formato plan de mejora (RCA) (Anexo 10)	
Medir la mejora de la productividad	Análisis de Datos	Formato de medición de la productividad (Anexo 3)	Mejora de la Productividad
Evaluar la productividad antes y después del Sistema de Gestión de Calidad basada en la ISO 9001:2015.	Análisis de Datos	Software SPSS	Evaluación de la productividad

Fuente: Elaboración Propia (2018).

2.5.Aspectos éticos

Cumpliendo con los requisitos de acuerdo al código de ética del artículo 14°, nosotros como investigadores de la UCV dimos el consentimiento para la publicación de las investigaciones una vez concluida los resultados de las investigaciones, dando como investigadores se presentó por escrito para la publicación ya sea por artículos científicos, revistas científicas o libros cumpliendo con la normatividad y política editorial donde el cual el editor debe garantizar el anonimato de las revisiones en modalidad de doble ciego donde se responsabilizarán a acatar la autenticidad de todos los resultados y guardar la confidencialidad de la información que se recolectará en la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. Del artículo 15° se evitará todo tipo de plagio, ya que el código de ética de la UCV promueve la originalidad de las investigaciones y para ello se realiza la evaluación de los trabajos de investigación bajo el programa de turnitin, donde se permitirá la detención de las coincidencias con otras fuentes de consulta y en caso que se detectara el plagio se procederá a resolverse a través del Comité de Ética que está conformada por la sede central y en cada una de las Filiales de la UCV por ello seguimos la estructura metodológica que nos brindó la UCV.

De los derechos del autor, artículo 16° cada uno de nosotros como investigadores que hayamos originado o creado una investigación se tiene el derecho de autoría del trabajo de investigación donde se deberán aplicar los derechos de carácter moral y patrimonial estipulados en el reglamento de la UCV ciñéndose exclusivamente como lo hayamos generado para el proyecto de investigación para la posterior aprobación de la investigación los investigadores que no cumplan con estos derechos en el caso que se realice la utilización no autorizada por la Universidad César Vallejo se considerará una infracción a los derechos de autor. Del investigador principal y personal investigación, artículo 17° se debe tener su equipo de investigación liderado por un docente investigador principal, quien represente al grupo y asuma la responsabilidad de planificar, dirigir, ejecutar y evaluar la investigación asumiendo la responsabilidad en el desarrollo de la investigación y será el quien vela por el cumplimiento de las actividades, ya sea que la persona encargada reciba financiamientos deberá rendir cuentas detalladas y documentadas de los gastos al Vicerrectorado de investigación y calidad el cual el investigador será el encargado de supervisar directamente al personal de investigación del proyecto e informará a la dirección de investigación.

III. Resultados

3.1. Diagnostico situacional de la empresa

3.1.1. Nivel de cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015

A través de la aplicación del check-list (Anexo 11), instrumento seleccionado para realizar la medición del cumplimiento de los puntos exigidos por la norma ISO 9001 versión 2015 para un sistema de gestión de calidad, se logró determinar el porcentaje de cumplimiento a cada punto de la norma que en su momento estaba logrando la empresa en estudio y permitió tener una fotografía exacta de las necesidades, en temas de sistema de gestión, que requería implementar la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L.

Tabla 5. Aplicación del Check – List para determinar el nivel de cumplimiento del SGC en la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.

Porcentaje de cumplimiento del SGC según norma ISO 9001:20115		
Punto de la normal	% de implementación	Acciones a realizar
4. Contexto de la Organización	5%	Implementar
5. Liderazgo	25%	Implementar
6. Planificación	0%	Implementar
7. Apoyo	6%	Implementar
8. Operación	14%	Implementar
9. Evaluación Del Desempeño	0%	Implementar
10. Mejora	0%	Implementar
Total resultado de cumplimiento	7%	
Calificación global en la Gestión de Calidad	BAJO	

Fuente: Registro Check – List (Anexo 11).

En la tabla 5 se pudo observar el resumen del análisis inicial de cumplimiento que se realizó y donde se presentó que la empresa mantuvo una baja calificación global en referencia a lo exigido por la norma ISO 9001:2015, y reflejó una calificación total de 7% de cumplimiento de la norma. La Organización de alguna manera entiende lo que requiere la norma, pero no sigue con el ciclo de mejora continua; es así, que los puntos de cumplimiento que obtuvieron una mejor calificación, pero aun así baja, fueron el punto 5 acerca de liderazgo y el punto 4 acerca de operación, en el caso de los puntos:

4 contexto de la organización, 6 Planificación, 7 Apoyo, 9 Evaluación del desempeño y 10 Mejora, no existió cumplimiento alguno. Producto de la realización de este análisis inicial, la organización determinó la imperante necesidad de implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, porque, si bien es cierto, consideran que sus productos son de una calidad alta, comprendieron que a nivel de Gestión global tienen un claro déficit para convertirse en una empresa líder del mercado, los resultados también confirmaron la necesidad en la mejora de los procesos de la organización para optimizar la utilización de recursos y por ende mejorar la productividad de la empresa, un caso puntual es la optimización del uso de las materias primas, problema que se ve reflejado en la irregularidad de los rendimientos de la misma.

3.1.2. Diagrama causa – efecto.

La aplicación del diagrama causa-efecto, permitió identificar las causas que producían un problema específico: la baja productividad de la empresa, identificando entre otros a las siguientes: falta de estandarización de los procesos de la empresa, falta de apoyo y facilitación de recursos para desarrollar los trabajos, no existe un sistema de comunicación definido, no hay un control adecuado de materias primas e insumos, no se capacita al personal, no se ejerce el liderazgo.

Todas estas causas estuvieron directamente asociadas a la inexistencia de un sistema de gestión de la calidad, afectando directamente a la productividad de la empresa.

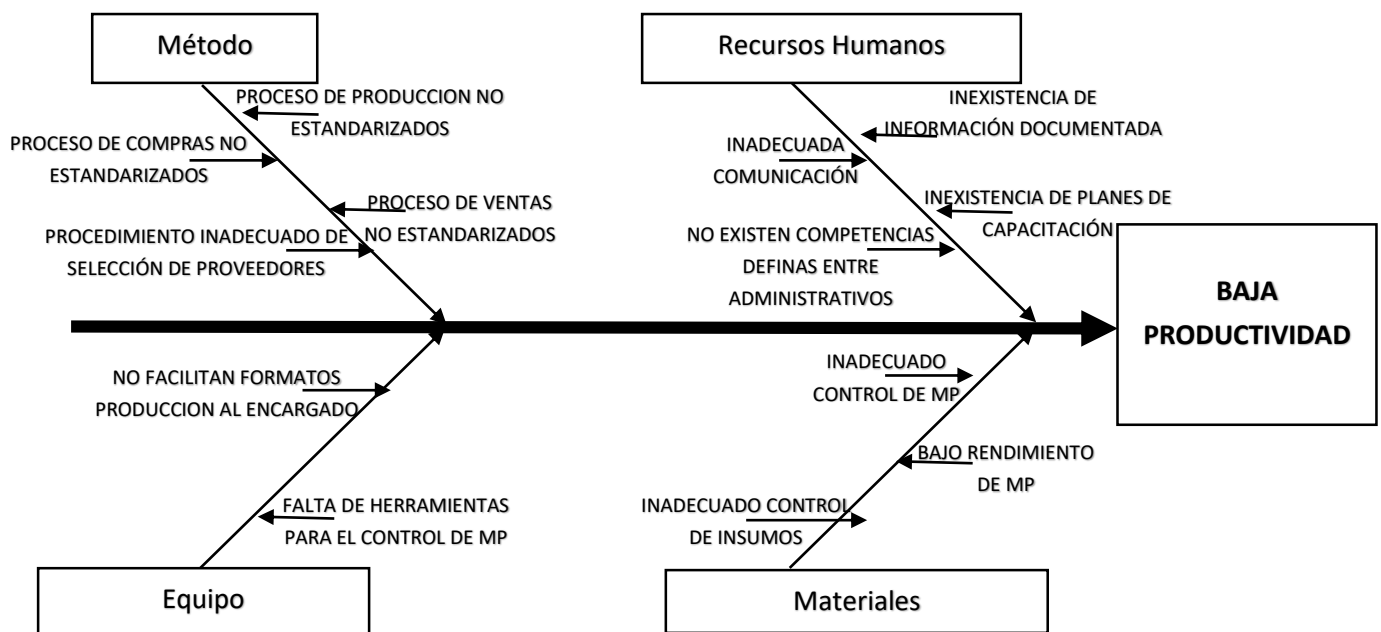


Figura 1: Diagrama de Ishikawa para determinar las causas de la baja productividad en la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.

Fuente: Elaboración propia (2018).

3.1.3. Productividad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.

Durante el estudio realizado a la empresa logró recolectar información valiosa acerca de la utilización de sus recursos a fin de realizar la medición de productividad a través de sus indicadores y tener un alcance más exacto de los niveles reales de aprovechamiento de los recursos, basándose además de que no contaba con un adecuado manejo de la información recabada y no ejercía un adecuado control sobre la utilización de sus procesos de producción.

Eficiencia:

A continuación, en la tabla 5 se mostró la eficiencia de calidad de cajas de conserva, se tomó en consideración los registros de producción mensuales en cajas de conserva, y cuantas de estas cajas fueron rechazadas por los clientes.

Tabla 6. Eficiencia de calidad de cajas durante los meses de agosto 2017 a julio 2018.

Eficiencia de calidad				
Mes	Cajas producidas	Cajas rechazadas	Porcentaje de cajas rechazadas	Numero de rechazos millar de cajas producidas
Ago-17	5136	45	0.88%	9
Set-17	4513	34	0.75%	8
Oct-17	6016	45	0.75%	7
Nov-17	2590	22	0.85%	8
Dic-17	1663	14	0.84%	8
Ene-18	5162	41	0.79%	8
Feb-18	6244	39	0.62%	6
Mar-18	4863	34	0.70%	7
Abr-18	4635	38	0.82%	8
May-18	4528	35	0.77%	8
Jun-18	3714	29	0.78%	8
Jul-18	5506	35	0.64%	6

Fuente: Registro de productividad (Anexo 12).

Para la recolección y análisis de datos se determinó la necesidad de tomar un periodo de un año, por lo que se inició con la toma de datos históricos desde agosto del año 2017 hasta julio del presente. Cabe resaltar que existe un acuerdo de la empresa con la planta maquiladora, donde determina que una vez aceptado el producto la empresa se hace totalmente responsable del producto terminado. Como la tabla 6 indica, existe una irregularidad en el comportamiento de la eficiencia teniendo índices bajos de hasta el 0.62% y llegando a picos del 0.88% que son indicadores que al traducirlos en la gran cantidad de cajas que se producían mensualmente se consideró un valor preocupante, esto se debe a que la empresa no contaba con un sistema de gestión de la calidad y por ende no controlaban sus procesos ni los documentaban. Esta productividad indicó el porcentaje de cajas que fueron rechazadas mensualmente por motivos de abolladuras en las latas, mala limpieza del cuerpo de la lata, etiquetado incorrecto o envases mal sellados. Los bajos porcentajes se debieron a que la empresa no controlaba sus ingresos de materia prima ni realizaba muestreos verificando que todo el pescado entrante este de acuerdo a las especificaciones técnicas del producto, tampoco controlaban al momento de envasar, pues se lograron encontrar

latas con peso mayor al que el cliente requería, es decir estaban desperdiciando pescado ahí.

Tampoco se controlaba el proceso de sellado, pues encontraron envases con problemas de falso cierre o con caída de cierre, a su vez el producto no era etiquetado correctamente al 100% por lo que, si bien en cierto no afecta directamente al producto como alimento, si afecta a la imagen del producto y de la empresa, y estas latas deberían ser consideradas como no conformes. Y finalmente, al momento del empaque encontraron latas con abolladuras y todas las no conformidades que encontraron no eran documentadas, estas latas normalmente por su aspecto externo no las consideraban como desecho, y solo la consideraban como daños leves al cuerpo de la lata y proseguían a ser empacados y al llegar a manos de nuestros clientes y con las exigencias del nuevo mercado en cuanto a calidad proseguían a devolver en muchos caso solo las cajas con latas defectuosas, y en otros casos devolvían el lote entero.

Productividad económica:

A continuación, en la tabla 7 se mostró la productividad económica, para ello, se tomó en consideración los registros de ingresos mensuales de ventas, y el costo mensual de su producción.

Tabla 7. Productividad Económica de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.

Mes	Ventas mensuales	Costos de producción	Productividad económica
Ago-17	S/ 510288.14	S/ 411471.97	19.36%
Set-17	S/ 450741.53	S/ 357235.20	20.74%
Oct-17	S/ 537966.10	S/ 408749.51	24.02%
Nov-17	S/ 254169.49	S/ 203711.70	19.85%
Dic-17	S/ 141898.31	S/ 110569.32	22.08%
Ene-18	S/ 516427.97	S/ 435304.38	15.71%
Feb-18	S/ 642245.76	S/ 525957.80	18.11%
Mar-18	S/ 523932.20	S/ 394980.08	24.61%
Abr-18	S/ 451228.81	S/ 344660.47	23.62%
May-18	S/ 439631.36	S/ 367423.92	16.42%
Jun-18	S/ 361957.63	S/ 289830.25	19.93%
Jul-18	S/ 552487.29	S/ 416454.07	24.62%

Fuente: Registro de productividad (Anexo 12).

En la tabla 7 se pudo plasmar de igual manera y con el mismo periodo, de un año anterior entre agosto 2017 y julio 2018, los datos necesarios para hallar el indicador de productividad económica y se observó que también mantuvo un comportamiento irregular, y obtuvo su valor más bajo en el mes de enero de 2018 con un indicador de 15.71% y el más alto en el mes de julio del 2018 con un indicador de 24.62%. Se pensó que no existe lógica en el comportamiento de los indicadores de productividad de las cajas producidas y los de productividad económica, pero al no contar con un sistema de gestión de la calidad, y la vez que la empresa cuente con indicadores de rechazo de cajas producidas preocupante, la empresa tradujo estas cifras a montos en soles y se dio cuenta del porque su productividad económica es tan inestable y no puede mantener una regularidad ni un equilibrio entre sus costos y sus ganancias.

3.2.Diseño del sistema de gestión

3.2.1. Flujo Grama de actividades del SGC.

Se comenzó con la descripción de las actividades que lo componían, para poder tener una idea de cómo estuvo estructurado, cuál fue su secuencia, sus límites del mismo y los encargados o responsables que realizaban las tareas.

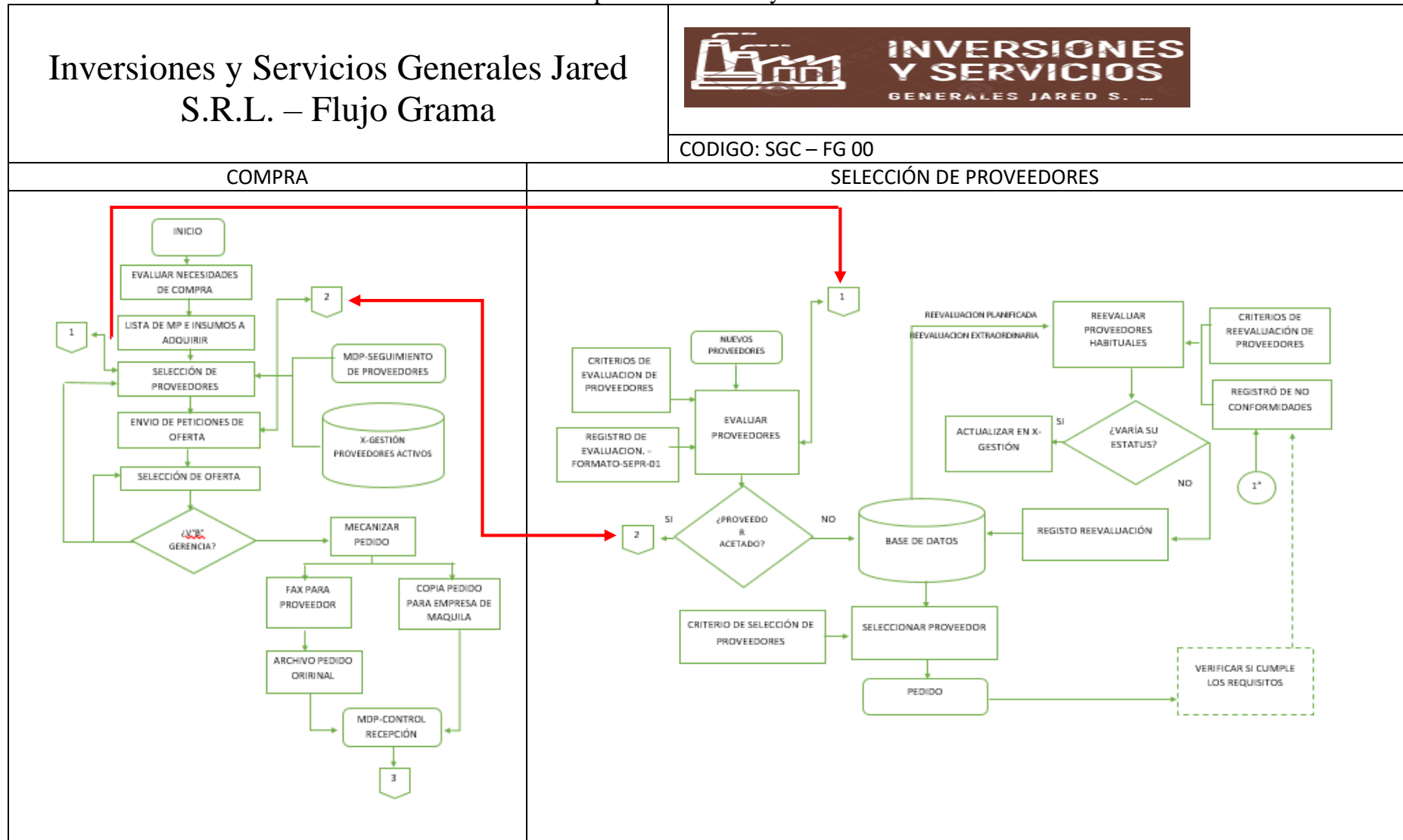
Tabla 8. Procesos involucrados y no involucrados en la implementación del SGC en la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.

Procesos involucrados	Si	No
Proceso de almacén (No cuenta con almacén propio – No aplica)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Proceso de compras	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proceso de recepción de materia prima e insumos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proceso de selección de proveedores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proceso de selección de personal (No aplica)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Proceso de producción y control de calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Proceso de ventas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fuente: Elaboración propia (2018).

A continuación, se presentó la descripción de las actividades del proceso de sistema de gestión de la calidad para que tuvieran como referencia la estructura de sus diferentes procesos para la implementación del SGC (Anexo 8).

Tabla 9. Flujo Grama del funcionamiento de las área involucradas en la implementación del SGC en la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.



Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. – Flujo Grama

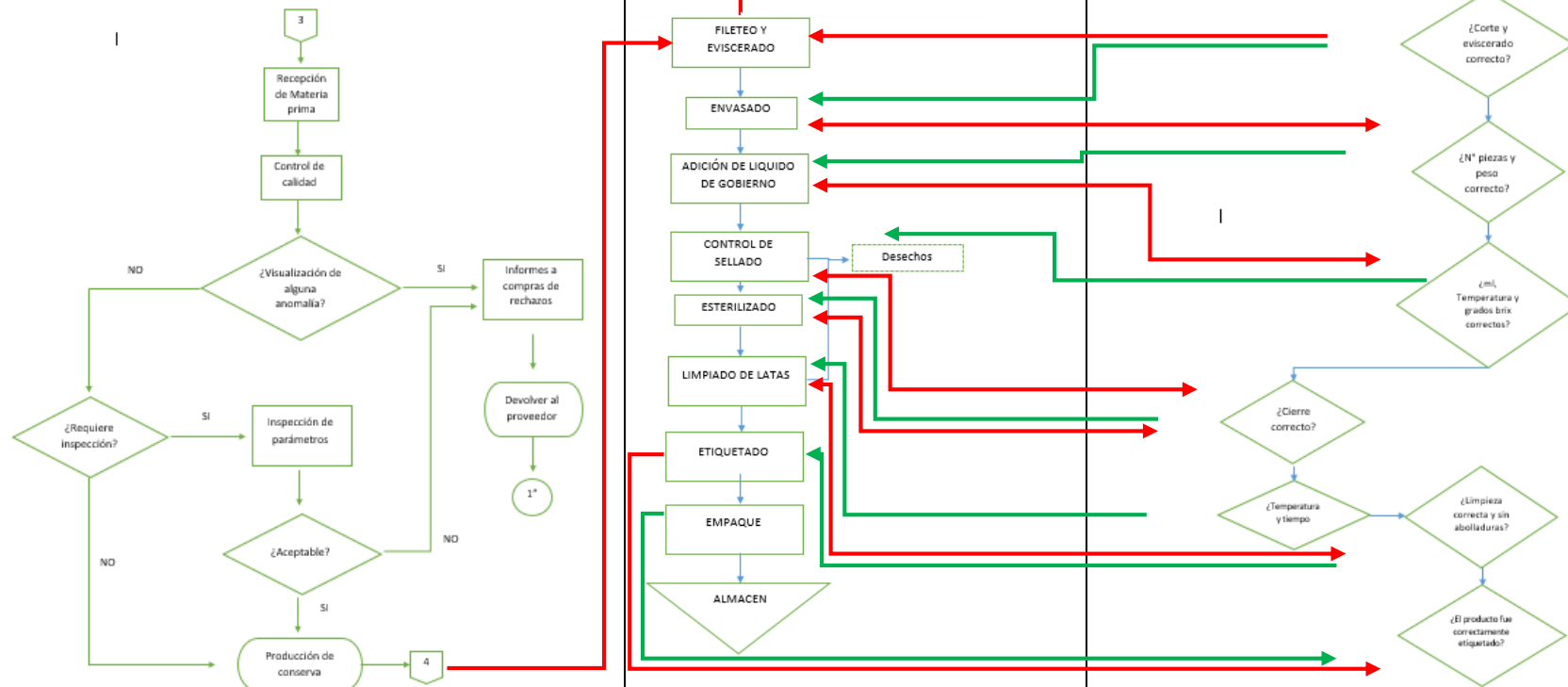


CODIGO: SGC – FG 00

RECEPCION DE MP

PRODUCCION

CALIDAD



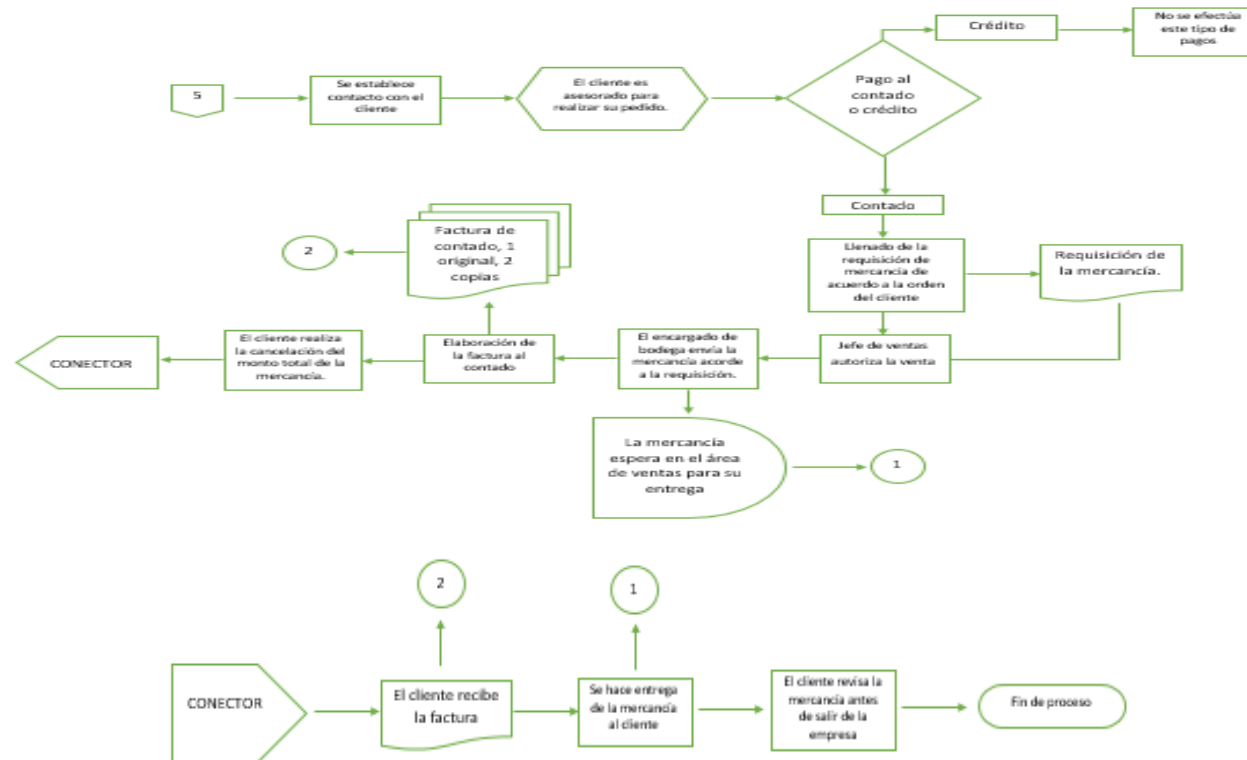
Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. – Flujo Grama



**INVERSIONES
Y SERVICIOS**
GENERALES JARED S. ...

CODIGO: SGC – FG 00

VENTAS



Fuente: Diagrama de Flujo (Anexo 8).

En la Tabla 9 flujo grama del sistema de gestión de calidad, se pudo observar que el esquema presentado, para sus actividades del sistema de gestión de la calidad, tuvo cinco participantes que realizaban las actividades del proceso en mención: Procesos Compras, Proceso Selección de proveedores, recepción de materia prima, proceso producción y proceso ventas; donde debieron trabajar coordinadamente para poder lograr los objetivos de su proceso.

Para el detalle de la descripción de las actividades de proceso, en el (Anexo 8) diagramas de flujo de la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L.

3.2.2. Cronograma de actividades de la implementación del SGC

Posterior a la tabla 8 del flujo grama del SGC, explicado en el punto anterior, se procedió a la elaboración del cronograma de actividades del sistema de gestión de calidad. El horizonte estimado que se planteó para la implementación del SGC es de 12 meses, desde la presentación del proyecto hasta la mejora continua de su sistema, dentro de los procedimientos que se emplearon para la implementación del SGC, se contempló el plan piloto para el área de producción, donde se llevó a cabo actividades para la implementación del SGC durante dos meses. En este lapso se observó cambios notorios dentro del área de producción dando valores de productividad positivos para la posterior implementación completa en todas las áreas de la empresa. Ya que la etapa de Certificación quedo como decisión de la empresa.

Tabla 10. Cronograma de actividades para la implementación del SGC en la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.

N°	Puntos de la norma ISO 9001:2015	Temas	Meses				EJECUTADA				PROGRAMADA				Ubic.
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	ACTIVIDADES PREPARATORIAS	Tomar la decisión estratégica de implementar un SGC													
		Presentar el proyecto de implementación del SGC a la comunidad.													
		Realizar el análisis de las brechas.													
		Elaborar el plan de implementación Diagrama de Gantt.													
2	CAPITULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1 Comprensión de la organización													Anexo 19
		4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas													
		4.3 Determinación del alcance													
		4.4 Sistema de Gestión de la calidad													
3	CAPITULO 5. LIDERAZGO	5.1 Liderazgo y compromiso													Anexo 20
		5.2 Política													
		5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización													
4	CAPITULO 6. PLANIFICACION	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades													Anexo 21
		6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos													
		6.3 Planificación de los cambios													
5	CAPÍTULO 7. SOPORTE	7.1 Recursos													Anexo 22
		7.2 Competencia													

Nº	Puntos de la norma ISO 9001:2015	Tema	Meses				EJECUTADA				PROGRAMADA				Ubic.
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
		7.3 Toma de conciencia													Anexo 22
		7.4 Comunicación													
		7.5 Información documentada													
6	CAPITULO 8. OPERACIÓN	8.1 Planificación y control operacional													Anexo 23
		8.2 Requisitos para los productos y servicios													
		8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados eternamente													
		8.5 Producción y provisión del servicio													
		8.6 Liberación de los productos y servicios													
		8.7 Control de las salidas no conformes													
		Implementación del plan piloto													
7	CAPITULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación													Anexo 24
		9.2 Auditoría interna													
		9.3 Revisión por la dirección													
8	CAPITULO 10. MEJORA	10.2 No conformidad y acción correctiva													Anexo 25
		10.3 Mejora continua													

Fuente: Elaboración propia (2018).

A través del diagrama de Gantt propuesto se pudo determinar los tiempos estimados para la implementación del SGC en cual tuvo un total de 365 días y que según el diagrama de redes (Anexo 6) tiene una ruta crítica de 147 días.

3.3.Aplicación del plan piloto en el área de producción.

Tal como se determinó en el diagrama de Gantt para el mes de septiembre se aplicó un plan piloto para medir el impacto de en la productividad en donde se planteó procedimientos para el seguimiento de los del cual la empresa se encuentra involucrada directamente, procedimientos como la recepción de materia prima, el control de la recepción de insumos, los controles de producción y calidad estos controles se encuentran relacionados directamente debido a que la empresa cuenta con ingenieros encargados de la supervisión de cada uno de estos puntos ya detallados anteriormente.

Dichos procedimientos cuentan con controles como:

- Control de la moda del pescado
- Temperatura del pescado
- Grado de acides del pesado
- Fecha de vencimiento
- Estado de los insumos
- Control de eviscerado
- Control de envasado
- Control de adición de líquido de gobierno
- Control de sellado
- Control de limpieza de latas
- Control de empaquetado

3.3.1. Tabla procedimientos

Tabla 11. Procedimientos de plan piloto para medir el impacto de la productividad en la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.

N°	Procedimientos	Plan piloto	¿Cómo influye en la productividad?
1	Selección proveedores	No	Indirectamente
2	Compra MP e insumos	No	Indirectamente
3	Recepción de MP	No	Indirectamente
4	Recepción de insumos	No	Indirectamente
5	Selección de personal	No	Indirectamente
6	Producción y calidad	Si	Los controles de calidad influyen directamente sobre estos procedimientos tomando controles de calidad en cuanto al cortado, el envasado, la adición de líquido de gobierno, sellado, limpiado de latas y empacado generando que la producción sea más fluida sin presentar paras no previstas.
7	Ventas	No	Indirectamente
8	satisfacción del cliente	No	Indirectamente
9	Depósito de producto	No	Indirectamente
10	Liberación del producto	No	Indirectamente

Fuente: Elaboración propia (2018).

3.3.2. Capacitación

Tabla 12. Programa de capacitación en la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.


Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.			Programa			
CÓDIGO: SGC-CS			Capacitación y sensibilización			
VERSIÓN: V 1.0						
VIG. DESDE:20-08-2018					Página 01 de 01	
Nº	Tema	Horas de capacitación	Dirigido a:	Responsable de la capacitación	Fecha de capacitación	
1	Sensibilización, introducción al SGC, su importancia y sus beneficios	3	Todo el personal	Arista Ruiz Raúl Renato, Paulo Gonzalez Nuñez	06 – ago	
2	Explicación de los procedimientos del SGC.	3	Jefe de control de producción	Arista Ruiz Raúl Renato, Paulo Gonzalez Nuñez	13 – ago	
3	Mejora continua	3	Todo el personal	Arista Ruiz Raúl Renato, Paulo Gonzalez Nuñez	20 – ago	

Fuente: Programa de Capacitación (Anexo 13).

Tras la realización del plan de capacitación sobre la implementación de la normativa ISO 9001:2015 en donde se trató temas como la política y objetivos de calidad, los beneficios que un SGC trae a la empresa, los riesgos y oportunidades que presenta un SGC, entre otros temas que eran beneficiosos para la empresa tras su implementación. En la siguiente etapa que es la realización de la primera auditoría interna (Anexo 14), se recabo información valiosa para la mejora continua de sus procesos.

3.3.3. Auditoría N° 1

Tabla 13. Resumen de auditoría interna del plan piloto en el área de producción.

Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.		
Resumen del informe de Auditoría	Fecha de redacción de informe:	28/08/2018
Alcance	Lugares auditados	
El alcance de la auditoría contempla todas las actividades de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. con respecto a los procedimientos “RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA E INSUMOS Y CONTROL DE LA PRODUCCIÓN DE CONSERVAS DE PESCADO”, las cuales son desarrolladas en las instalaciones de la fábrica GENESIS EIRL ubicadas en Nuevo Chimbote – Perú.	Área de control de la producción de la empresa “Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.”	
	Objetivo de la auditoría	
	Determinar el grado de conformidad del sistema de gestión de calidad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. con respecto a la norma de certificación ISO 9001:2015, durante las actividades relacionadas a los procedimientos de “RECEPCION DE MATERIA PRIMA E INSUMOS Y CONTROL DE LA PRODUCCION”	
Resultados de la auditoría		
N° de no conformidades		3
N° de observaciones		1
N° de oportunidades de mejora		0

Fuente: Informe de auditoría (Anexo 14).

Tabla 14. Identificación de no conformidades y observaciones en la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.

No conformidades			
Norma	Clausula	Evidencia	Descripción
ISO 9001:2015	8.1. “planificación y control operacional”	Se encontró conservas en mal estado producto del mismo proceso (abolladas, rotas, falta de limpieza)	Se observó que durante el proceso del encanastillado de las conservas, estas no contaban con un método de trabajo adecuado con el fin de recepcionar adecuadamente el producto por la cual causaba abolladuras y producía el deterioro del producto.
ISO 9001:2015	8.1. “planificación y control operacional”	En el proceso de envasado el jefe de control de calidad tomaba muestras una vez cada media hora de que el peso de las latas sea el correcto.	Se ha observado que el jefe de control de calidad tomaba las muestras de que los pesos sean los indicados cada media hora, cuando en los procedimientos indica que se deben realizar cada 5 minutos. Ignorando así todo lo que en el procedimiento de control de producción se indica.
ISO 9001:2016	8.1 “Planificación y control operacional”	En el proceso de sellado, se llegó a evidenciar que una lata presentaba falso cierre y el encargado de verificar que este proceso se realice correctamente no se percató	Al momento de auditar, en el proceso de sellado se evidencio que una lata presentaba falso cierre y que el encargado de controlar este proceso no se percató, por lo que se le tuvo que avisar para que esa lata no continúe en el proceso productivo.
Observaciones			
Norma	Clausula	Evidencia	Descripción
ISO 9001:2015	8.7 “Control de salidas no conformes”	Falta de control en el empaquetado de las conservas	Al revisar las cajas producidas se observó latas con exceso de aceite en el contorno del cuerpo y pegajosas.

Fuente: Informe de auditoría (Anexo 14).

Tras realización de la auditoria N^a 1 se encontró tres no conformidades y una observación. Dentro de la observación tenemos que al revisar las cajas producidas estas contaban con exceso de aceite en el contorno del cuerpo y estaban algo pegajoso por lo que indica que existe una mala limpieza de las partes externas de la lata. Dentro de las no conformidades tenemos que el jefe de producción no tomaba un seguimiento continuo de los procesos de producción, como también no se realizaba un adecuado método de trabajo para el encanastillado de las conservas por las cuales causaban abolladuras, a su vez se vio que el jefe de control de calidad tomaba muestreos del peso de las latas en tiempos de media hora cuando su manual de procedimientos le indica que los debería realizar cada 5 minutos y como ultima no conformidad se encontró que al momento de auditar en el proceso de sellado una lata presentaba falso cierre y el encargado de controlar este proceso no se percató por lo que le tuvieron que avisar de su error para que no deje seguir esta lata en el proceso productivo. De toda esta auditoria la principal causa de que se dieran estos errores era que el encargado no seguía los lineamientos establecidos en el manual de procedimiento de control de producción por lo que le originó algunos problemas que en la auditoria se le hizo notar.

3.3.4. Análisis causa raíz observaciones y NC

Tabla 15. Análisis Causa raíz para la determinación de las no conformidades encontradas en la empresa Inversiones y Servicios

Generales Jared S.R.L.				
No conformidad	Análisis de causa-raíz	Acciones inmediatas	Acciones correctivas	Conclusiones
Se encontró conservas en mal estado producto del mismo proceso (abolladas, rotas, falta de limpieza)	El jefe de producción no realizó un control exhaustivo al momento de empaquetar las cajas y los empleados encargados de realizar dicha acción no tomaron importancia a tener cuidado con el producto	Retirar las conservas en mal estado del resto de conservas buenas y recordar al jefe la importancia de que el este controlando constantemente todos los procesos	El jefe deberá tener más apoyo para poder abastecer el control de todo el proceso, por lo que un ingeniero más se a sumado al apoyo con el fin de llevar un mejor control de los procesos	Al contar con un ayudante ya se podrá tener un mejor control de toda la línea de producción además de controlar con mayor rigurosidad el trato de las conservas debido a que se quiere evitar devoluciones en grandes cantidades.
En el proceso de envasado el jefe de control de calidad tomaba muestras una vez cada media hora de que el peso de las latas sea el correcto.	El encargado no tiene la costumbre de realizar tan seguidos los muestreos, debido a que se sigue basando en la confianza en el personal encargado del envasado	Recalcar al encargado que es importante su papel dentro del sistema de gestión de la calidad, y que por ello debe seguir y cumplir cada lineamiento al pie de la letra.	Supervisar constantemente al encargado hasta cerciorarse que este cumpliendo correctamente su labor.	El encargado acató la acción correctiva debido a que tomo conciencia de su importancia dentro del sistema para que la empresa mejore continuamente y el producto que entreguen sea cada vez de mayor calidad
En el proceso de sellado, se llegó a evidenciar que una lata presentaba falso cierre y el encargado de verificar que este proceso se realice correctamente no se percató	El encargado simplemente no fue exhaustivo al momento de controlar este proceso.	Llamar la atención al encargado, debido a que por distracciones así rechazan cajas completas de envases.	Hacer entender al encargado de lo importante que es para el sistema de gestión que cada proceso se cumple a cabalidad y que a su vez se comprometa mas con la calidad en todos los aspectos del producto,	El encargado empezó a supervisar con más precaución este proceso debido a que un mal cierre puede malograr toda la producción.

Fuente: Informe de auditoría (Anexo 14).

En la tabla N° 15 se detallaron las no conformidades encontradas en la auditoria interna que se realizó al área de producción de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L., tomando en cuenta el análisis causa raíz se plantearon acciones a realizarse en el momento de la auditoria que a la vez se propusieron acciones correctivas para el posterior levantamiento de estas no conformidades. A su vez todas estas no conformidades fueron ocasionadas principalmente por el hecho de que el encargado no siguiera los lineamientos establecidos en su manual de procedimiento de control de producción.

3.3.5. Informe de levantamiento de NC

Tras el informe de levantamiento de las no conformidades (Anexo 15) que fueron encontradas en la supervisión realizada a la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L., en donde se desarrolló de manera natural, con total predisposición de las partes y con el apoyo y liderazgo de la Alta Gerencia y del área supervisada, se evaluó que las no conformidades encontradas en la auditoría hayan sido levantadas de manera correcta, generando así el correcto funcionamiento del sistema de gestión de la calidad en el área de producción.

Tabla 16. Resultado de levantamiento de no conformidades de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.

N° de No Conformidades levantadas	3
N° de Observaciones levantadas	1
N° de Oportunidades de Mejora levantadas	0

Fuente: Informe de levantamiento de observaciones (Anexo 15).

3.4. Medición de la productividad una vez aplicado el SGC.

Con el Sistema de Gestión de Calidad implementado al 100% en el área de producción, incluyendo la realización de las auditorías internas, se esperó que la implementación del SGC permita el crecimiento de la empresa, en corto, mediano y largo plazo. Al establecer la política de calidad y los objetivos alineados a esta, se buscó mantener el compromiso e involucramiento del personal y en especial de la Alta Dirección, para cumplir con el mantenimiento del SGC, todo esto con la finalidad que para esta etapa

se pueda percibir con mayor claridad el enfoque y hacia donde la empresa está apuntando llegar.

La documentación que se desarrolló durante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad fue actualizada continuamente esta permitió lograr una óptima gestión de los procesos productivos, actividades y procedimientos que fueron llevados a cabo por Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L., para esto se debió cumplir con el uso de los mismos, llevar un control permanente y llevar acabo charlas para que el personal tome conciencia del impacto de la aplicación de toda la documentación del SGC. Como resultados en la tabla 17 de eficiencia de cajas de conserva tenemos que:

Tabla 17. Eficiencia de calidad de cajas de conserva con la implementación del SGC en la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.

EFICIENCIA DE CALIDAD DE CAJAS				
MES	CAJAS PRODUCCI DAS	CAJAS RECHAZADAS	PRODUCTIVIDAD EN CAJAS	NIVEL DE RECHAZO X MILLAR DE CAJAS
Ago-17	5136	45	0.88%	9
Set-17	4513	34	0.75%	8
Oct-17	6016	45	0.75%	7
Nov-17	2590	22	0.85%	8
Dic-17	1663	14	0.84%	8
Ene-18	5162	41	0.79%	8
Feb-18	6244	39	0.62%	6
Mar-18	4863	34	0.70%	7
Abr-18	4635	38	0.82%	8
May-18	4528	35	0.77%	8
Jun-18	3714	29	0.78%	8
Jul-18	5506	35	0.64%	6
Ago-18	5550	7	0.13%	1
Set-18	5603	6	0.11%	1
Oct-18	4320	5	0.12%	1

Fuente: Registro de productividad 2 (Anexo 16).

Como se pudo observar en la tabla 17 existió una irregularidad en el comportamiento de la eficiencia entre los meses de agosto del 2017 a julio del 2018, una vez que la empresa inició un plan piloto donde aplicó un sistema de gestión de la calidad al área de producción, la empresa dio inicio a tomar las nuevas medidas de la productividad en los 3 meses siguientes. Por lo que en la tabla 18 se observó que durante los meses de agosto, septiembre y octubre en donde se aplicó el plan piloto se observó a simple vista un considerable aumento en la eficiencia, esto se debe a que se realizaron capacitaciones y se crearon manuales de procedimiento para que el jefe de control de calidad pueda realizar una buena labor. Estos indicadores reflejaron el correcto aprovechamiento de un sistema de gestión de la calidad en su área de producción pues se identificaron cambios notorios como el hecho de que la empresa evaluaba a sus proveedores antes de hacer el pedido. En el anexo 25 se muestran las cantidades de latas rechazadas por lote distribuidas por el motivo de su rechazo.

También al recepcionar la materia prima se realizaban análisis a una muestra seleccionada para verificar el estado del pescado por lo que el pescado que entraba al proceso era del tamaño y peso idóneo para la realización del producto, a su vez realizaba controles constantemente al proceso de envasado y se cercioró de que la cantidad de pescado incluido en los envases sea el que el cliente requería por lo que se dejó de incluir pescado de más en los envases y por ende ya no se desperdiciaba pescado. También, realizó constantes controles a el proceso de envasado debido a que en esta etapa de la producción es donde más envases se veían afectados por falsos cierres o por caídas de cierre, y se cercioró un correcto traslape en el envase. En el etiquetado realizaba muestreos constantes para que se verifique el correcto etiquetado y que la etiqueta se encuentre en buen estado, y finalmente en el empaquetado, el jefe de control de calidad también realizaba muestreos para corroborar que en la caja se encuentren el correcto número de conservas, que todas estén etiquetadas y a su vez que no presenten ningún tipo de abolladura. Gracias a estas mejoras fue que la empresa disminuyó sus índices de no conformidades y de productos rechazados.

Tabla 18. Productividad económica de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. con la implementación del SGC.

Mes	Ventas mensuales	Costos de producción	Productividad económica
Ago-17	S/ 510288.14	S/ 411471.97	19.36%
Set-17	S/ 450741.53	S/ 357235.20	20.74%
Oct-17	S/ 537966.10	S/ 408749.51	24.02%
Nov-17	S/ 254169.49	S/ 203711.70	19.85%
Dic-17	S/ 141898.31	S/ 110569.32	22.08%
Ene-18	S/ 516427.97	S/ 435304.38	15.71%
Feb-18	S/ 642245.76	S/ 525957.80	18.11%
Mar-18	S/ 523932.20	S/ 394980.08	24.61%
Abr-18	S/ 451228.81	S/ 344660.47	23.62%
May-18	S/ 439631.36	S/ 367423.92	16.42%
Jun-18	S/ 361957.63	S/ 289830.25	19.93%
Jul-18	S/ 552487.29	S/ 416454.07	24.62%
Ago-18	S/ 553851.69	S/ 402162.67	27.39%
Set-18	S/ 536504.24	S/ 389558.65	27.39%
Oct-18	S/ 430762.71	S/ 302114.90	29.87%

Fuente: Registro de productividad (Anexo 16).

En la tabla N° 18 se plasmó de igual manera que durante el periodo de agosto, septiembre y hasta la quincena del mes de octubre, en donde se implementó el plan piloto para la aplicación del SGC en el año 2018, se dieron los siguientes resultados: en el primer y segundo mes se presentó que por cada sol invertido se obtuvo una ganancia del 27,39% mientras que durante el tercer mes se obtuvo un 29,87% por cada sol invertido siendo una constante durante estos tres meses tras la implementación y donde la empresa busca aumentar o al menos mantener los indicadores de productividad económica estables, para que esto sea favorable en el crecimiento constante de la empresa. Y a su vez, al disminuirse considerablemente el número de cajas rechazadas la empresa ya no dejó de ganar dinero y a su vez la empresa logró optimizar sus gastos y gastar únicamente lo necesario.

3.5. Evaluación de la productividad antes y después de la implementación del sistema de gestión de la calidad.

Para medir el impacto del sistema de gestión de la calidad en ambas variables, se usó el software SPSS y en este se realizó una prueba t para muestras independientes, debido a que no se tenían la misma cantidad de muestras ya que en la productividad inicial se contaron 12 meses y en la productividad final se consideraron únicamente 3 meses después de implementado el sistema de gestión de la calidad al área de producción, tomando como data la información plasmada en el (Anexo 26).

Evaluación del impacto del sistema de gestión de la calidad en la Productividad económica

Tabla 19. Prueba de muestras independientes de los indicadores de productividad económica antes y después de implementado el SGC

	Grupos	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
productividad	1,00	12	20,7558	3,09118	,89235
Económica	2,00	3	28,2167	1,43183	,82667

		Prueba T para la igualdad de medias		
		t	gl	Sig. (bilateral)
productividad	Se han asumido varianzas iguales	-3,988	13	,002
Económica	No se han asumido varianzas iguales	-6,133	7,520	,000

Fuente: Programa SPSS (2018).

En el análisis de la prueba T, se realizó inicialmente la varianza de la muestra con la prueba de Levene obteniendo como hipótesis nula de varianzas iguales y que la hipótesis de trabajo es distinta, eligiendo un valor de significancia de 0,002 siendo menor al 0.05 establecido como el nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula de que no existe una diferencia de medias significativa; siendo así se afirmó que existe una diferencia significativa en la comparación de los valores tomados para medir la productividad económica antes y después del plan piloto, y en el caso de esta

investigación se afirma que existió una mejora en la productividad económica gracias a la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

Evaluación del impacto del sistema de gestión de la calidad en la eficiencia de cajas.

Tabla 20. Prueba de muestras independientes de los indicadores de eficiencia de cajas de conserva antes y después de implementado el SGC

Antes después	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
EFICIENCIA cajas 1,00	12	7,9167	1,44338	,41667
2,00	3	1,0000	,00000	,00000

	Prueba T para la igualdad de medias		
	t	gl	Sig. (bilateral)
EFICIENCIA cajas Se han asumido varianzas iguales	8,070	13	,000
No se han asumido varianzas iguales	16,600	11,000	,000

Fuente: Programa SPSS (2018).

En el análisis de la prueba T, se realizó inicialmente la varianza de la muestra con la prueba de Levene obteniendo como hipótesis nula de que las varianzas son iguales y que la hipótesis de trabajo es distinta, eligiendo un valor de significancia de 0,00 y siendo menor al 0.05 establecido como el nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula de que no existe una diferencia de medias significativa; siendo así se afirmó que existe una diferencia significativa en la comparación de los valores tomados para medir la eficiencia antes y después del plan piloto, y en el caso de esta investigación se afirma que existió una mejora en la eficiencia gracias a la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

IV. Discusión

En la investigación titulada Sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para aumentar la productividad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. – Chimbote 2018, luego de la obtención de los resultados, se llevó acabo las presentes discusiones de estas por lo que se obtuvo lo siguiente.

De acuerdo con el primer objetivo se realizó el diagnóstico de la situación actual del sistema de gestión de la calidad en la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L., Chimbote,2018; donde se dio uso de una lista de verificación de la norma ISO brindado por la NTC (2015) para determinar en qué medida el funcionamiento habitual de la empresa se ajusta a los requisitos de la norma para así conocer la brecha que existe entre la gestión de ese momento en la empresa y el modelo de gestión que propone la norma ISO 9001, en la presente tesis se obtuvo un 7% de cumplimiento y se tomó como acción implementa un sistema de gestión de calidad debido a que sus procesos no estaban estandarizados y no cumplía con muchos puntos de la norma. A comparar con la tesis de Núñez (2016) donde al igual que en la presente tesis dio uso de una lista de verificación, el obtuvo un 74% de cumplimiento de la norma donde tomo como medida que se necesitaba mejorar algunos procesos dentro de la empresa y reforzar algunos puntos que propone la norma ISO 9001:2015.

Esto se debió a que la empresa donde Núñez aplico la lista de verificación ya contaba con un previo sistema de gestión de calidad solo que este estaba basado en la versión anterior que es la ISO 9001:2008 por eso es que simplemente su medida es mejorar y reforzar en cambio la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L no contaba con sistema de gestión de calidad previa basándose en conocimientos netamente empíricos.

Posteriormente se realizó un análisis de causa efecto para determinar los factores que propiciaban una baja productividad en la empresa, donde se tuvo como principal solución a estas causas la implementación de un sistema de gestión de calidad; a su vez obteniendo un indicador de productividad inicial de 9 cajas rechazadas por cada mil producidas, y a su vez una productividad económica con

un indicador máximo de 24% de aprovechamiento. De igual manera Cuyutupa (2017) tras implementar un diagrama de causa efecto en la empresa permitió identificar cuáles son las causas de su baja productividad y da como solución la implementación de un sistema de gestión de calidad; midiendo su productividad en indicadores de satisfacción del cliente donde obtuvo inicialmente entre el 13% al 67% de quejas de sus clientes y a su vez obtuvo un indicador de optimización de recursos humanos y materiales de 0.64kg/\$. En ambas tesis se presentaron problemas como la falta de capacitación, procesos no estandarizados y no se documentaba los procesos o acciones dentro de la empresa; estas son uno de los principales motivos por el que se decide implementar un sistema de gestión de calidad. A diferencia de Curillo (2014) donde de igual manera indica que la empresa presenta una baja productividad, pero en este caso se toma como solución recurrir un plan estratégico actualizado que consistía en mejorar la estructura de la empresa, un plan de mantenimiento, mejorar los tiempos de operación anteriores, mejorar la comunicación en la empresa, evaluar constantemente a sus evaluados, agregar señalización y métodos de trabajo para la seguridad industrial. A comparar con la decisión que tomo Curillo, en la presente tesis se buscó la mejora de la productividad enfocándose en una mejora global de la empresa basándose en una normativa, cosa que Curillo solo se enfocó en proponer la mejora aplicando métodos distintos que, si bien en cierto también son eficientes, en la presente tesis se decidió acudir a la norma ISO 9001:2015 para que la empresa se rija bajo sus normativas. En el caso de la medición de la productividad se utilizaron los mismos métodos de medición para la presente tesis y la de Cuyutupa, arrojando indicadores confiables.

En el caso del segundo objetivo que es el diseño de gestión de la calidad se basó en el concepto que arroja ISO (2015) acerca del sistema de gestión de calidad donde indicó que es el conjunto de elementos que interactúan para controlar una organización, es por eso que en la presente tesis se indicó que el principal paso para realizar un sistema de gestión de la calidad es que dicho sistema este documentado, por lo que se siguieron 4 pasos esenciales; se comenzó elaborando el manual de procesos de la empresa, luego realizo un procedimiento documentado de la gestión de auditoría, después paso a la elaboración de plan de

objetivos y metas para finalmente pasar a la elaboración de la instrucción técnica de elaboración de la documentación. De igual manera Tembleque (2016) donde este autor realizó el mismo procedimiento que la presente tesis de seguir los 4 pasos esenciales para diseñar su sistema de gestión esto se debe a que ambos casos se refieren a empresas que no cuentan con un sistema de gestión de calidad previo y por ende el diseño se creó desde cero, por lo que si se refiere a una empresa que busca implementar un nuevo sistema de gestión de calidad esto sería los pasos fundamentales para realizarlo.

Si se refiere a un sistema de gestión de la calidad más complejo, enfocado a una empresa industrial mucho más grande tenemos a Medina (2013) en sus tesis donde a simple vista realiza los mismos pasos que Tembleque pero de una forma más compleja, por ejemplo Medina lo dividió en 4 etapas que fueron: planificación de la calidad, herramientas de gestión para la mejora continua, implementación, seguimiento, análisis y mejora, y finalmente la etapa de Auditoría interna y revisión por la dirección. Con este último autor también tenemos similitud hasta cierto punto, debido a que en la presente tesis solo se llegó a implementar el sistema en un plan piloto.

A diferencia de Matos (2010) en sus tesis donde diseñó un sistema de gestión de la calidad en 7 fases, llegando hasta la implementación, estas 7 fases fueron: Asignar recursos y funciones, luego pasó al diagnóstico preliminar, luego realizó un plan de acción para seguido pasar a la implementación de dicho sistema, pasó luego a realizar las auditorías internas sirviendo como entrenamientos para la auditoría de certificación, pasó luego a la revisión del sistema de gestión y finalmente a la certificación de la empresa. Como se observó en la presente tesis no se llegó a cumplir todas las fases que propuso Matos, pero esto no quiere decir que su forma de diseñar el sistema sea errónea, o que el de la presente tesis sea la equivocada, simplemente que los alcances de ambos sistemas son distintos, aunque no se descarta que la empresa Inversiones y Servicios Generales JARED S.R.L. quiera en un futuro postular a una posible certificación y deba de realizar cada una de las fases siguientes a la de implementación como son la de auditorías, revisión y certificación.

Para el tercer objetivo el cual consistió en la implementación del plan piloto para el área de producción en la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L., Chimbote, 2018. En la presente investigación con respecto a la implementación del plan piloto acerca del sistema de gestión de la calidad en el área de producción se siguieron los siguientes procedimientos, se comenzó basándose en los resultados del check list realizado en el primer objetivo, donde se concientizó a alta dirección acerca de su bajo cumplimiento de esta normal y donde se comprometieron a una mayor preocupación para el correcto funcionamiento del sistema; como segundo paso se llevó a cabo una tabla de procedimientos las cuales indicaba los procesos involucrados en el plan piloto, posterior mente se realizó un plan de capacitación al grupo humano que están conformado por los 4 integrantes de la empresa, para la concientización de contar con un sistema de gestión de calidad con temas relacionados en la sensibilización, la importancia, sus beneficios, sus procedimientos y sobre todo sobre la filosofía que esta tiene de mejora continua, como tercer paso se llevó a cabo el proceso de auditoria “Informe de auditoria”, donde este sirvió para el hallazgo de no conformidades y observaciones pertinentes al sistema de gestión de la calidad, donde se encontraron 3 no conformidades y una observación, teniendo en cuenta que estas estaban relacionadas directamente con la calidad del producto, luego se procedió a hacer el análisis causa raíz donde se procedía a realiza acciones inmediatas, acciones correctivas y llegar a unas conclusiones a cerca de las no conformidades halladas durante el proceso de auditoría, por consiguiente se finalizó en el levantamiento de las mismas.

Otros autor como Tembleque(2016) en el caso para la implementación de su plan piloto se llevó acabo 5 etapas de implementación en donde la primera etapa trataba de la elaboración de los manuales de procesos la cual tenía por objetivo describir de forma general el sistema de gestión de calidad e incluso se debía incluir información como el alcance, la política de calidad, el mapa de procesos y las fichas de procesos; mientras que en la segunda etapa se procedía a la elaboración del procedimiento documentado “Gestión de auditorías” en esta

etapa se estableció un sistema para la planificación, programación, ejecución y seguimiento de las auditorías internas que se realicen en la organización.

En la etapa 3 se realizó la elaboración del registro de calidad “Plan de Auditoria”, esta consistió en la elaboración de un registro de calidad, diseñado para auditar el sistema de gestión de calidad a lo largo de un año, con él se pudo comprobar, que si los requisitos del sistema de gestión de la calidad estaban siendo cumplidos por el grupo humano; luego se procedió a la elaboración del plan de objetivos y metas en la etapa 4, aquí se procedió a la elaboración de un plan a seguir para llegar a cumplir los objetivos y metas establecidos a lo largo del periodo establecido para ello, dentro de ella se incluyó las acciones que se llevó acabo, los plazos de implementación de las acciones, los responsables de implementación de las acciones, los recursos necesarios para llevar acabo las acciones y el seguimiento y medición de los objetivos; la última etapa 5 consistía en la elaboración de la instrucción técnica “Elaboración de la documentación” esa última etapa tenía por objetivo establecer directrices básicas para la elaboración de los documentos en la organización, de forma que los documentos conserven una imagen y estilo uniformes y homogéneos. En caso del último autor mencionado el plan piloto presenta una estructura ligeramente más complicada que la presente tesis esto se debe al tiempo de aplicación en el que se efectuaron la presente tesis tuvo un tiempo de aplicación del plan piloto de 6 meses mientras que la de Tembleque fue de 10 meses, pero al comparar los resultados en ambos casos se llegó a resaltar la importancia de aplicar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para toda una empresa.

Posteriormente se procedió a la implementación del sistema de gestión de calidad en el área de producción para la toma de resultados que indica el objetivo 4 que es la medición de la productividad una vez implementado el sistema de gestión de calidad basado en la normativa ISO 9001:2015, en la presente investigación se determinó la productividad luego de haber aplicado el sistema de gestión de calidad que se basó en la norma ISO 9001:2015, por lo que se buscó la productividad por cajas producidas que indicaba el total de cajas rechazadas entre el total de cajas producidas, y en la productividad económica se evaluó las ventas

menos los costos de producción teniendo como resultado el ingreso y dividiendo con el costo de producción total, donde en los meses de agosto a octubre se presentaron estabilidad en cuanto a la productividad en cajas de entre 0.11% y 0.13% el cual indica la baja de rechazos por cada millar de cajas producidas, mientras que en nuestra productividad económica aumento y a la vez se hizo estable con picos de entre 27.39% y 29.87% por la que por cada sol invertido se obtendría una ganancia de entre 27.39% a 29.87%. En la tesis de Alva (2018), se midió la productividad luego de implementar el sistema de gestión de calidad en la cual se basó en la normativa ISO 9001:2015, por lo que se obtuvo indicadores de productividad, con respecto al nivel de cumplimiento que el grupo humano desempeñaba en cada una de estas etapas del sistema de gestión de calidad, por consecuente aumentado su productividad de atención al cliente.

Otro trabajo como el de Mogollón (2016) se midió la productividad de la empresa luego de haber aplicado el sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 por lo que dentro del contexto económico se obtuvo indicadores monetarios en un 30 % lo cual demuestra que la implementación del sistema de gestión de calidad es rentable y a la vez saludable para la empresa, y el índice de rentabilidad es de 49.36% lo que significó que por cada dólar invertido ganará 0.49 dólares. Este procedimiento represento una limitación para el estudio ya que todo proyecto debería incluir un estudio económico, sin embargo el análisis que se planteó del sistema de gestión de calidad. Cuyutupa (2017) como resultados de su tesis se obtuvo la mejora de la productividad, reflejándose de un aumento desde un 0% a un 13% en un tiempo aproximado de aplicación de 35 días. El sistema de gestión de calidad logró también reducir a 0 las no conformidades, quejas y reclamos, también se redujeron el índice de pedidos no entregados a tiempo, reduciendo así los costos de compra en 0.64 kg/\$ y el precio de venta incrementarse a un 0.89 kg/\$.

En estos 4 casos presentados se puede evidenciar que efectivamente existe una mejora en la productividad, esta mejora es gracias a la aplicación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 siempre y cuando la empresa este comprometida con cumplir cada uno de los lineamientos establecidos por esta norma.

Finalmente, con el 5to objetivo que consistió en comparar la productividad anterior con la productividad actual después de la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L., Chimbote, 2018. La presente investigación el cual se determinó la comparación de la productividad antes y después de la implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L., Chimbote, 2018. El incremento de productividad por caja fue de un 3%, indicando que el incremento de la productividad fue de una caja rechazada por cada mil cajas producidas. El autor Núñez (2016) en su tesis al evaluar la productividad, comparando la productividad actual con la productividad anterior, se obtuvo un incremento de la productividad de mano de obra del 39.68% y para la productividad económica en un 49.73%. Esto implica que la productividad de mano de obra aumento en 978 kg/ hombres – día y la productividad económica se aumentó con S/. 19.89 kg/hr, esta permitió cubrir las necesidades de dicha empresa.

Otros autores como Quispe y Taculi (2017) para reducir los costos de producción”, se evaluó la productividad anterior con la posterior, con un aumento de S/. 38,848.34 nuevos soles comparada a la anterior de S/. 25,848.34 nuevos soles, en promedio general el incremento de la productividad fue de 4.53%. Como se evidencia en estos casos existe un impacto positivo en las respectivas productividades esto se debe a que existió una correcta implementación de sus sistema de gestión de calidad y un gran compromiso por parte de la alta gerencia para con la mejora continua de cada empresa.

V. Conclusiones

1. Respecto al diagnóstico se determinó que la empresa tenía un nivel bajo de implementación de la ISO 9001: 2015. Lo cual reflejo un porcentaje del 7 % lo que indica un nivel bajo de cumplimiento de la norma ISO 9001: 2015, donde se presentaron puntos de la normativa que con porcentaje igual a 0%.
2. El diseño del sistema de gestión permitió establecer que se requería de una implementación adecuada respecto a la documentación y la necesidad de un plan piloto para evaluar los beneficios del sistema. Dicha documentación estuvo conformada por los manuales de procedimientos de las actividades que directamente influían en el personal de la empresa. Mientras que el plan piloto incluyo auditoria internas, el análisis causa raíz y los planes de capacitación.
3. Tras la implementación del sistema de gestión de la calidad como plan piloto, se pudo observar comportamientos positivos en cuanto a los indicadores de eficiencia de cajas de conserva obteniendo indicadores estables y a la vez la reducción de rechazos de cajas de conservas por cada millar, así mismo se balanceo los indicadores de productividad económica, esta permitió establecer que se requería una adecuada implementación de un sistema de gestión de la calidad para evaluar los beneficios que este proporcionaría.
4. Luego de la implementación del sistema de gestión de calidad se logró mejorar el sistema productivo de la empresa, con parámetros ya establecidos dentro de ella y con una filosofía de calidad implantada en cada trabajador.
5. Se concluyó finalmente que el sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001: 2015 aumento la productividad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. Dicho aumento se vio reflejado en las dimensiones de la variable dependiente (Productividad).

VI. Recomendaciones

Comprometer con el liderazgo a la Alta Gerencia para con el Sistema de Gestión de Calidad, es fundamental que la plana gerencial, pueda adoptar su posición de líder para hacer que todos los trabajadores de la empresa conozcan, se comprometan y cumplan con los lineamientos del Sistema de Gestión comprometiéndose además a su revisión periódica y a las acciones que conlleven a la mejora continua.

Aplicar auditorías internas periódicas programadas que permitan conocer el estado de cumplimiento y funcionamiento del Sistema de Gestión a fin de adoptar las medidas correctivas necesarias, parte además, por cumplir con el principio de Mejora Continua que exige un SGC basado en la norma ISO 9001:2015 y por el bien del mantenimiento y permanencia del funcionamiento del sistema de Gestión de Calidad,

Elegir correctamente al responsable del Sistema de Gestión, puesto que será fundamental que la persona encargada esté altamente capacitada, concientizada y comprometida con los objetivos de calidad de la organización, la elección del encargado se puede considerar un punto crítico, puesto que si bien es cierto el compromiso para con el Sistema debe ser en el total de trabajadores, recaerá en el responsable los resultados finales que obtenga el SGC. La elección de responsables en pequeñas organizaciones suele ser poco objetivas, y la recomendación proviene de encontrar la manera más objetiva de elección del responsable del Sistema de Gestión basado en el cumplimiento del punto 5.3 “Roles y responsabilidades” y el punto 7.2 “Competencia” de la norma.

Realizar seguimientos a los indicadores que se propusieron en el control de procesos, así como también de los trabajadores, con el fin de evaluar el progreso y la mejora continua en la empresa, además realizar comparativos de estos datos con indicadores anteriores y también con el estándar de los mismos dentro del sector, a fin de realizar una evaluación más objetiva de los niveles de productividad, eficiencia, eficacia y otros que pueda tener la organización.

Referencias

ÁNGELES. Capacitación y Consultoría Empresarial” Las 3 E en producción”. Lima: GBG Ingenieros SAC, 2015.

ARRAUT, Luis. 2017. La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa [en línea]. Julio – diciembre 2010, n° 69. [Fecha de consulta: 10 de mayo de 2018]. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/206/20619966002/> ISSN: 0120-8160

Bureau Veritas. ISO/DIS 45001 | Nuevo Standard Internacional para Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional. [En línea]. Bureauveritas.com.ar. Marzo 2015. [Fecha de consulta: 12 de mayo de 2018.]. Disponible en: http://www.bureauveritas.com.ar/DspHzvKJ/16_0003_Lead_Newsletter_01_Int_AI_05C

CURILLO, Miriam. 2014. Análisis y propuesta de mejoramiento de la productividad de la fábrica de hornos industriales FACOPA. Tesis (Ingeniería Comercial). Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana sedeCuenca, 2014. 186 pp.

CUYUTUPA, Nathalia. 2017. Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la mejora de la productividad en la empresa SC INGENIEROS DE PROYECTOS S.A.C. Tesis (Ingeniería Industrial). Lima: Universidad César Vallejo, 2017. 138 pp.

DEL ÁGUILA, Laly. 2014. Análisis y mejora de procesos de una empresa consultora en base a la implementación de ISO 9001:2008 y Balance Scorecard. Tesis (Ingeniería Industrial). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, 2014. 104 pp.

FERNÁNDEZ, Ricardo. 2006. Sistema de gestión de la calidad, ambiente y prevención de riesgos laborales. Alicante: Editorial Club Universitario. 172 pp. ISBN: 9788484545040.

FLEITMAN, Jack. Evaluación integral para implantar modelos de calidad. 1a. ed. México: Editorial Pax, 2014. 412 p. ISBN: 9789688609200

GARCIA, Alfonso. Productividad y Reducción de Costos. 2ª. ed. México. Trillas, 2011. 279 p. ISBN: 978-607-17-0733-8

Grupo Imagen SAC. Directorio calidad certificada en el Perú. [En línea]. Versión 2015. Lima: Editorial Grupo Imagen SAC, 2015 [Fecha de consulta: 24 de abril de 2018]. Disponible en: <https://issuu.com/grupoimagensac/docs/calidad2015v>

GUTIERREZ, Glenda y GUTIERREZ, María. La certificación de calidad como herramienta de promoción del comercio exterior. Tesis (Maestría ciencias Internacionales). Guayaquil: Universidad de Guayaquil, 2013. 71 pp.

GUTIERRES, Humberto. Calidad y Productividad. 4a. ed. México. Me Graw-Hill, 2014. 377 p. ISBN: 978-607-15-1148-5

HEIZER, Jay y BARRY, Render. Principios de Administración de operaciones. 5a. ed. Texas: Pearson Educación, 2014. 704 p. ISBN: 9702605253

HERNANDEZ, Roberto. Metodología de la investigación. 5a. ed. México D.F.: Interamericana Editores, 2013. 736 p. ISBN: 9786071502919

HURTADO, Iván y TORO, Josefina. Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios. 5ta ed. Caracas: CEC S.A., 2007. 177 pp. ISBN: 9803284134.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Norma ISO 9000:2015: Sistemas de Gestión de la Calidad- Fundamentos y vocabulario. Ginebra, 2015. 54pp. ISBN: 98212122468742

LÓPEZ, Jorge. Productividad. Indiana: Palibrio, 2013. 276 pp. ISBN: 9781463374792.

LÓPEZ, Paloma. Novedades ISO 9001:2015. Madrid: FC Editorial, 2016. 168 pp. ISBN: 9788416671007

MEDINA, Josué. Propuesta para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 en una empresa del sector de construcción. Tesis (Ingeniería Industrial). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, 2013. 116 pp.

MIRANDA, Francisco, CHAMORRO, Antonio y RUBIO, Sergio. Introducción a la gestión de la calidad. Madrid: Delta Publicaciones universitarias, 2007. 257 pp. ISBN: 9788496477643.

NAVA, Víctor. 2005. ¿Qué es calidad? Conceptos, gurús y modelos fundamentales. México D.F. Editorial Limusa, 2005. 184 pp. ISBN: 9681865790.

NÚÑEZ, Juan. 2016. Implementación de la norma ISO 9001:2008 y su impacto en la eficiencia de los procesos productivos en una empresa pesquera. Tesis (Magister en Ingeniería Industrial). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2016. 82 pp.

ODAR, Jorge. 2014. Mejora de la productividad en la empresa vivar SAC. Tesis (Ingeniero industrial). Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2014. 110 pp.

PARRALES, Verni y TAMAYO, Juan. 2012. Diseño de un modelo de gestión estratégico para el mejoramiento de la productividad y calidad aplicado a una planta procesadora de alimentos balanceados. Tesis (Magister en Gestión de la Productividad y la Calidad). Guayaquil: Escuela Superior Politécnica del Litoral, 2012. 94 pp.

PROKOPENKO, Joseph. La gestión de la productividad. 1a. ed. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo, 1989. 317 p. ISBN: 9253059011

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (RAE). 2005. Diccionario panhispánico de dudas. Madrid: Espasa/Santillana, 2005.

ROJAS Romero, Rocío. Propuesta de un sistema de gestión para optimizar la calidad y productividad en la empresa construcciones CESANCA C.A. orientado a los sistemas de información gerencial. Tesis (Magister en Gerencia de Construcción). Valencia: Universidad de Carabobo, 2014. 107 pp.

SANCHEZ, Norma. Necesidad de un sistema de gestión de la calidad y su certificación en las empresas merideñas [en línea]. Julio – diciembre 2006, 2ª ed. [Fecha de consulta: 15 de mayo de 2018]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/206/20619966002/>.
ISSN: 1317-8822

SÁNCHEZ, Ricardo y MONTERO, Tembleque. Proyecto de Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 en la empresa Pinatar Arena Football Center S.L. Tesis (Administración y Dirección de Empresas). Cartagena: Universidad Politécnica de Cartagena, 2016. 131 pp.

SILENCIO Miñano, David. Propuesta de un sistema de gestión para optimizar la calidad y productividad en la empresa construcciones CESANCA C.A. orientado a los sistemas de información gerencial. Tesis (Economista). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2012. 83 pp.

UGAZ, Luis. 2008. Propuesta de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de fabricación de lejías. Tesis (Ingeniería Industrial). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, 2012. 133 pp.

VALENCIA, Raúl. 2012. Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en una pyme de confección de ropa industrial en el Perú con énfasis en producción. Tesis (Ingeniería Industrial). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2012. 184 pp

ANEXOS
ANEXO 1 CUADRO DE FORMULAS

N ^a	Formulas	
1	Productividad Materia Prima	Productividad de cajas de conserva $= \frac{\text{cajas de conserva rechazadas}}{\text{cajas de conserva procesadas}}$
2	Productividad Económica	Productividad Económica = $\frac{(\text{Ventas} - \text{Costo de produccion})}{\text{Ventas}}$

Fuente: López y Paniagua (2013).

ANEXO 2

**LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EL DIAGNOSTICO INICIAL DE
EVALUACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
SEGÚN ISO 9001-2015**

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		10	5	3	0
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.				
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.				
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
Primer Párrafo					
Se tiene determinado el alcance según:					
Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.					
Debe estar documentado y disponible.					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestión.				
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestión?				

4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS				
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización			
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.			
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.			
SUBTOTAL		0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%		
5. LIDERAZGO				
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL				
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.			
5.1.2 Enfoque al cliente				
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.			
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.			
5.2 POLITICA				
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA				
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.			
5.2.2 Comunicación de la política de calidad				
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.			
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN				
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.			
SUBTOTAL		0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%		
6. PLANIFICACION				
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES				
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.			
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.			
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS				
3	¿Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestión?			
4	Se mantiene información documentada sobre estos objetivos			
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS				
5	¿Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?			
SUBTOTAL		0	0	0

Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
7. APOYO					
7.1 RECURSOS					
7.1.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)				
7.1.5 Recursos de seguimiento y medición					
7.1.5.1 Generalidades					
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?				
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones					
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.				
7.1.6 Conocimientos de la organización					
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.				
7.2 COMPETENCIA					
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria				
7.3 TOMA DE CONCIENCIA					
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.				
7.4 COMUNICACIÓN					
7	Se tiene definido un procedimiento para las comuniones internas y externas del SIG dentro de la organización.				
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA					
7.5.1 Generalidades					
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.				
7.5.2 Creación y actualización					
9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.				
7.5.3 Control de la información documentada					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la información documentada requerida por el SGC.				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL					

1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de servicios.				
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.				
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.				
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.				
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.				
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.				
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.				
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.				
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.				
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.				
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.				
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.				
13	Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.				
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.				
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					
15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.				
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.				
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.				

18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.				
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación				
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.				
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas				
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios				
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación				
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.				
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios				
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.				
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					
32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.				
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.				
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.				
35	Se conserva información documentada de estas actividades				
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.				

37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.				
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.				
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.				
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.				
8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.				
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.				
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.				
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.				
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.				
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.				
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.				
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.				
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados				
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.				
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.				
52	Se controla la designación de personas competentes.				
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.				
54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.				
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.				
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.				
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.				
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.				

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos				
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.			
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.			
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.			
8.5.4 Preservación				
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.			
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega				
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.			
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.			
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.			
67	Considera los requisitos del cliente.			
68	Considera la retroalimentación del cliente.			
8.5.6 Control de cambios				
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.			
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.			
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.			
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			
74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.			
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES				
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.			
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.			
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.			

78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras				
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.				
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos.				
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				
9.1.2 Satisfacción del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.				
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.				
9.1.3 Análisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				
9.2 AUDITORIA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				
12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				
15	Asegura que los resultados de las auditorias se informan a la dirección.				
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				

9.3 REVISION POR LA DIRECCION				
9.3.1 Generalidades				
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.			
9.3.2 Entradas de la revision por la direccion				
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.			
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.			
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.			
22	Considera los resultados de las auditorías.			
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.			
24	Considera la adecuación de los recursos.			
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.			
26	Se considera las oportunidades de mejora.			
9.3.3 Salidas de la revision por la direccion				
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.			
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.			
29	Incluye las necesidades de recursos.			
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.			
SUBTOTAL		0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%		
10. MEJORA				
10.1 Generalidades				
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.			
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA				
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.			
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.			
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.			
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.			
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.			

7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD					
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION		ACCIONES POR REALIZAR	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		0%		IMPLEMENTAR	
5. LIDERAZGO		0%		IMPLEMENTAR	
6. PLANIFICACION		0%		IMPLEMENTAR	
7. APOYO		0%		IMPLEMENTAR	
8. OPERACIÓN		0%		IMPLEMENTAR	
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO		0%		IMPLEMENTAR	
10. MEJORA		0%		IMPLEMENTAR	
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION		0%			
Calificación global en la Gestión de Calidad		BAJO			

Anexo 3

Formato de medición de la productividad materia prima Y productividad económica (validaciones)

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	Lista de verificación eficiencia
---	----------------------------------

N° Observaciones	Frecuencia	Nivel de Cumplimiento de Entrega		
		Cajas procesadas	Cajas rechazadas	$\frac{\text{Cajas rechazadas}}{\text{cajas procesadas}}$

Fuente: Elaboracion propia (2018).

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, CRISTHIAN ANIBAL GONZALES NUÑEZ,
titular del DNI. N° 40698269 de
profesión INGENIERO INDUSTRIAL, ejerciendo actualmente como
EMPRESARIO, en la
Institución _____.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de los instrumentos (Listas de verificación de calidad, eficacia y eficiencia) a emplear en esta investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Por lo que declaro este instrumento como: aplicable (X) no aplicable ()

En Chimbote, a los 19 días del mes de JUNIO del 2018



GONZALES NUÑEZ CRISTHIAN ANIBAL
ING. INDUSTRIAL
Reg. Colegio de Ingenieros CIP N° 265399
Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Wilson Daniel Símpalo López,
titular del DNI. N° 40186130 de
profesión Docente, ejerciendo actualmente como
Profesor en la
Institución Universidad Cesar Vallejo de Chimbote.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de los instrumentos (Listas de verificación de calidad, eficacia y eficiencia) a emplear en esta investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			/	
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los ítems			/	
Claridad y precisión			/	
Pertinencia			/	

Por lo que declaro este instrumento como: aplicable (X) no aplicable ()

En Chimbote, a los 19 días del mes de Junio del 2018


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, KATHIE DEIDAMIA SEGURA ZULOETA,
titular del DNI. N° 42179374 de
profesión INGENIERO AGROINDUSTRIAL ejerciendo actualmente como
GERENTE GENERAL, en la
Institución INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.

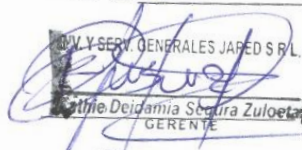
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de los instrumentos (Listas de verificación de calidad, eficacia y eficiencia) a emplear en esta investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	


Por lo que declaro este instrumento como: aplicable (X) no aplicable ()

En Chimbote, a los 19 días del mes de JUNIO del 2018


KATHIE DEIDAMIA SEGURA ZULOETA
GERENTE

Firma

ANEXO 4
Acta reunión

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	AR-01
		10-09-2018
	ACTA DE REUNIÓN	REVISIÓN 00

Tema: Importancia de implementar un sistema de gestión de calidad para una futura certificación		
Fecha reunión: 10/09/2018	Hora inicio: 14:00	Hora fin: 15:30

Asistentes

Nombre	Cargo	Asiste
Kathie Segura Zuloeta	Gerente General	
Orlando Nuñez Flores	Jefe de ventas	

ORDEN DEL DÍA:

1. Verificación de puntos a tratar en la reunión.
2. Concientización a la alta gerencia acerca de la importancia del sistema de gestión de calidad
3. Compromiso de la alta gerencia para actuar conforme dicta la norma
4. Lectura y aprobación del Acta de la Reunión por la gerente general

1.- Verificación de puntos a tratar en la reunión. Los encargados de la reunión, Raúl Arista y Paulo Gonzalez; dieron a conocer a la alta gerencia cuáles serán los puntos a tratar dentro de la reunión, dentro de las cuales se nombrar:

- Informarse acerca del nivel de conocimiento de la norma de parte de la alta gerencia
- Informar a la alta gerencia la importancia de implementar el sistema de gestión de la calidad a la empresa.
- Dar a conocer los beneficios que tendrá dentro de la empresa
- Compromiso de la alta gerencia

2.- Concientización a la alta gerencia acerca de la importancia del sistema de gestión de la calidad. En esta parte de la reunión los auditores dieron a conocer punto por punto de la norma a la alta gerencia, siendo minuciosos y claros al momento de brindar la información. Luego se dio paso a conocer una propuesta de implementación para que la alta gerencia tenga conocimiento de cómo podría funcionar su empresa con un sistema implementado. Teniendo como puntos importantes la importancia y cuáles serán los beneficios del sistema de gestión de la calidad, como lo fueron el aumento de la productividad dentro de la empresa, mejorar los procesos de control al momento de la producción, el tener

cada proceso documentado y sobre todo dar una estandarización a cada uno de sus procesos.

3- Compromiso de la alta gerencia. En esta etapa de la reunión, una vez hecha la concientización y dada la información necesaria para que la alta gerencia acepte continuar con la implementación del sistema de gestión de la calidad, la alta gerencia se comprometió a cumplir con cada punto que propone la norma y brindar las facilidades que requieran los auditores para la correcta implementación del sistema de gestión de la calidad.

4.- Lectura y aprobación del acta de reunión. - La gerente general dio lectura del acta de reunión y dio su aprobación y conformidad.

Dado a que se trataron todos los puntos planificados, la gerente general dio paso a la finalización de la reunión siendo las 15:30 horas del día 10 de septiembre del año 2018.

Firma de la gerente

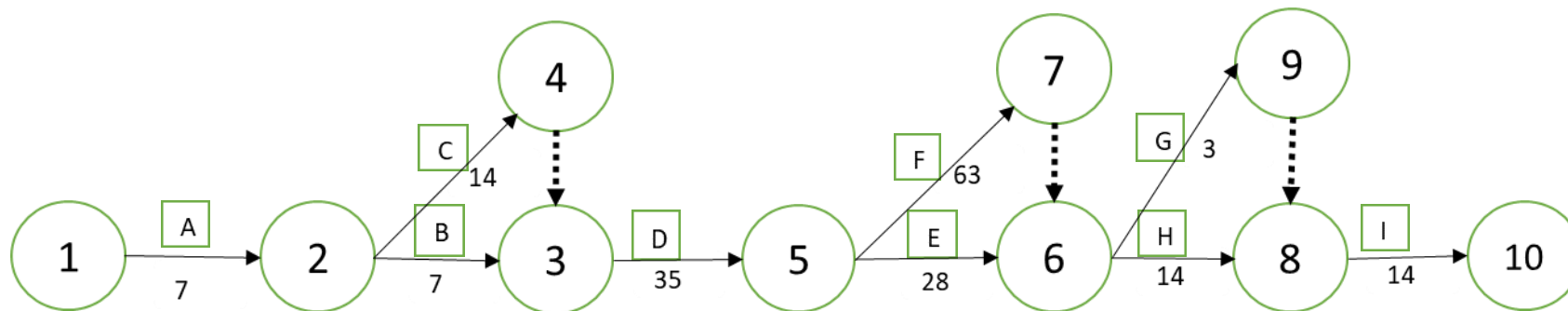
Anexo 5
Diagrama de Gantt

N°	Puntos de la norma ISO 9001:2015	Temas	Meses				EJECURADA				PROGRAMADA			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	ACTIVIDADES PREPARATORIAS	Tomar la decisión estratégica de implementar un SGC												
		Presentar el proyecto de implementación del SGC a la comunidad.												
		Realizar el análisis de las brechas.												
		Elaborar el plan de implementación Diagrama de Gantt.												
8	CAPITULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4.1 Comprensión de la organización												
		4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas												
		4.3 Determinación del alcance												
		4.4 Sistema de Gestión de la calidad												
17	CAPITULO 5. LIDERAZGO	5.1 Liderazgo y compromiso												
		5.2 Política												
		5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización												
26	CAPITULO 6. PLANIFICACION	6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades												
		6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos												
		6.3 Planificación de los cambios												
31	CAPÍTULO 7. SOPORTE	7.1 Recursos												
		7.2 Competencia												

Nº	Puntos de la norma ISO 9001:2015	Tema	Meses				EJECUTADA				PROGRAMADA			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
		7.3 Toma de conciencia												
		7.4 Comunicación												
		7.5 Información documentada												
44	CAPITULO 8. OPERACIÓN	8.1 Planificación y control operacional												
		8.2 Requisitos para los productos y servicios												
		Implementación del plan piloto												
		8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados eternamente												
		8.5 Producción y provisión del servicio												
		8.6 Liberación de los productos y servicios												
		8.7 Control de las salidas no conformes												
66	CAPITULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación												
		9.2 Auditoría interna												
		9.3 Revisión por la dirección												
72	CAPITULO 10. MEJORA	10.2 No conformidad y acción correctiva												
		10.3 Mejora continua												

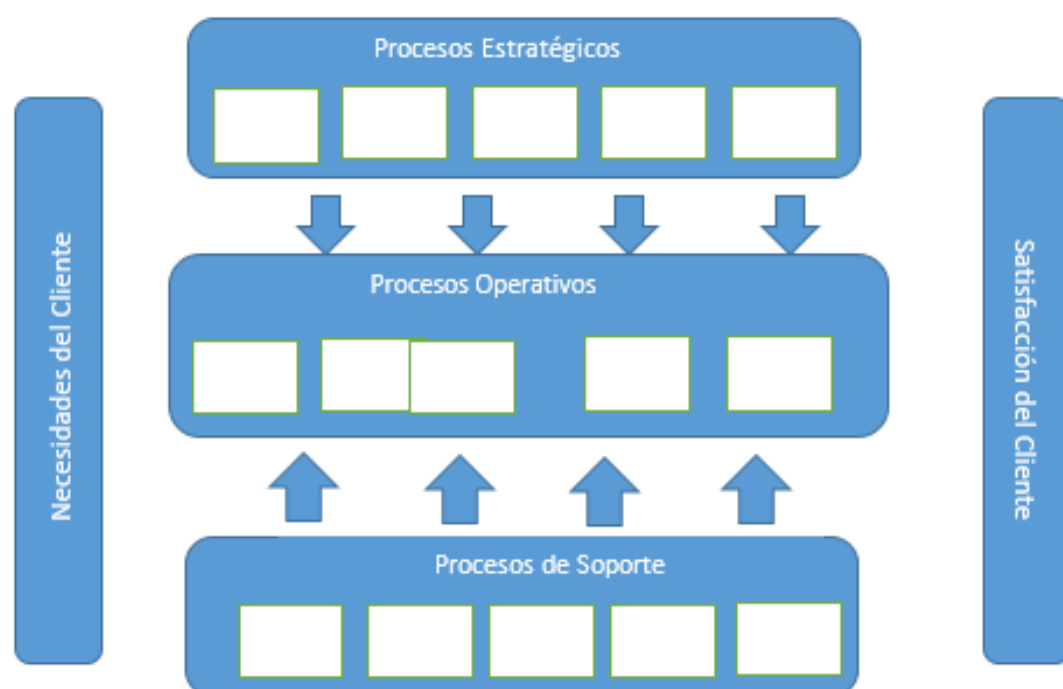
Anexo 6
Diagrama de redes

ACTIVIDADES			TIEMPO
A	PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	N/A	7 días
B	DIAGNOSTICO INICIAL DEL SGC	A	7 días
C	MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD ACTUAL	A	14 días
D	DISEÑO DEL SGC	B, C	35 días
E	IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN PILOTO	D	28 días
F	IMPLEMENTACIÓN DEL SGC A TODA LA EMPRESA	D	63 días
G	AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO EN EL PLAN PILOTO	E	3 días
H	MEDICIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD	G	14 días
I	RESULTADOS Y CONCLUSIONES	G, H	14 días



Anexo 7
Mapa de procesos de implementación

<p>INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.</p>	<p>Mapa de Procesos</p>
---	-------------------------



Anexo 8
Diagrama de flujo de la empresa

Diagrama de Flujo de Compras

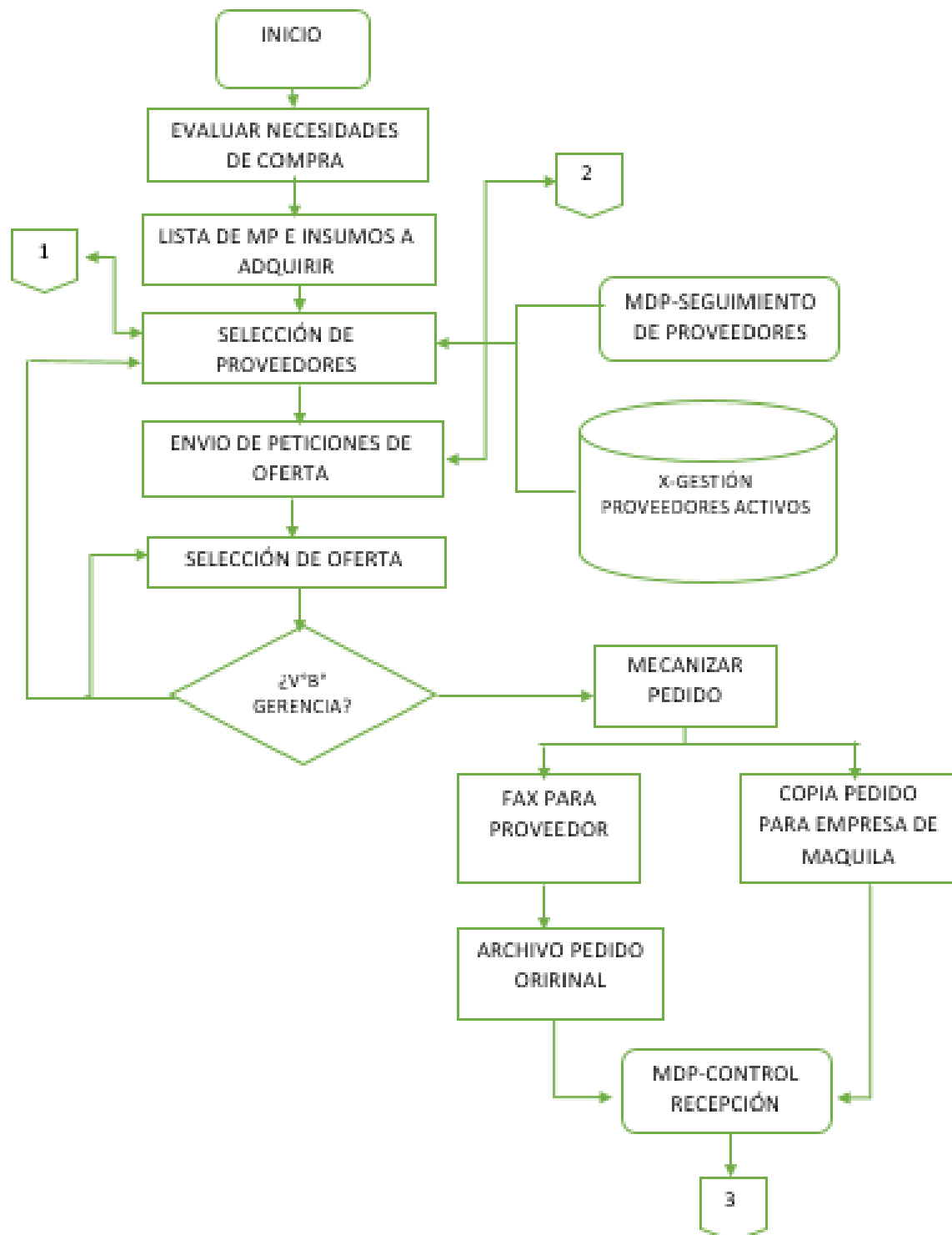


Diagrama de Flujo de Selección de Proveedores

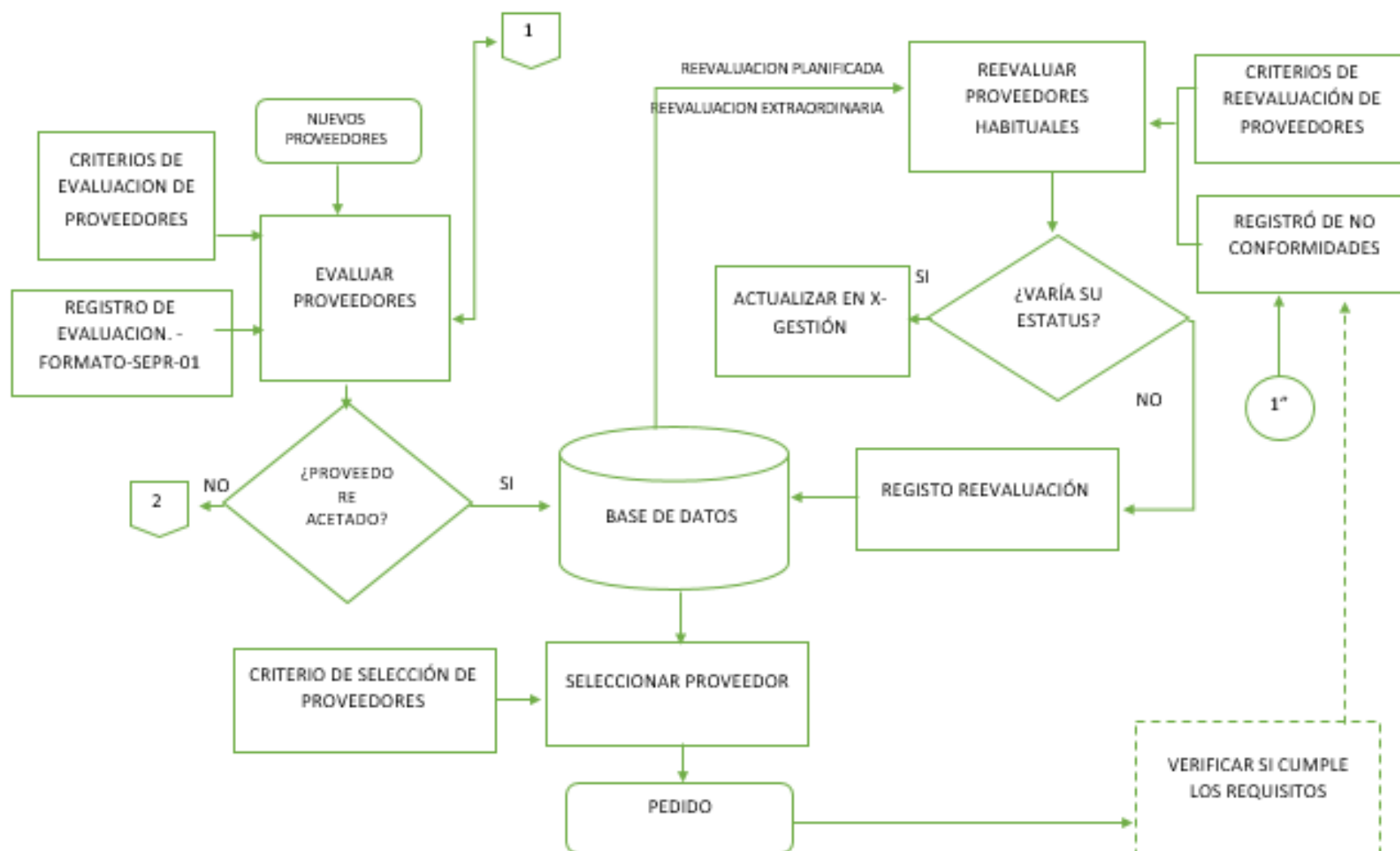


Diagrama de Flujo de Recepción de Materia Prima

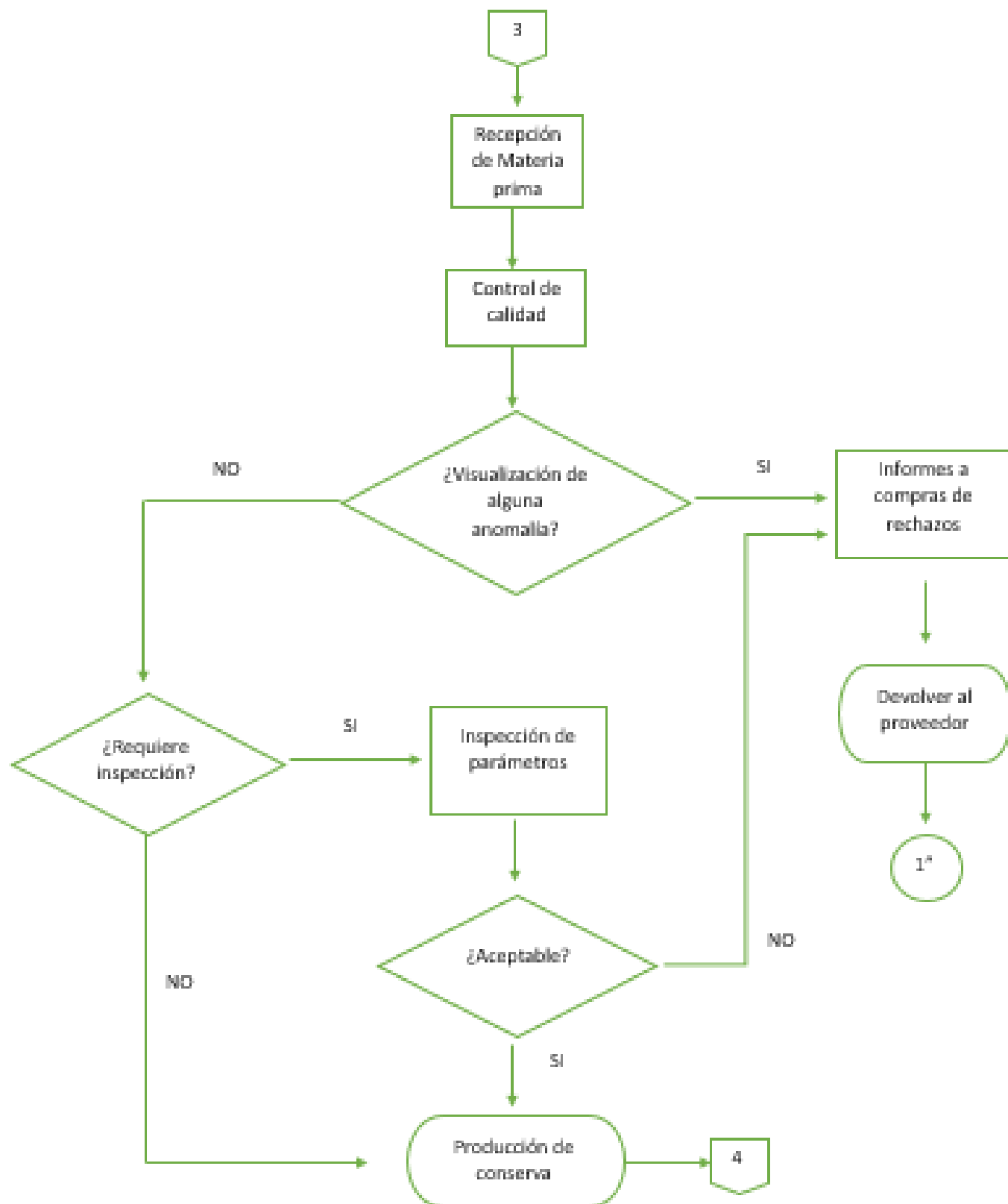


Diagrama de Flujo de Proceso de Materia Prima

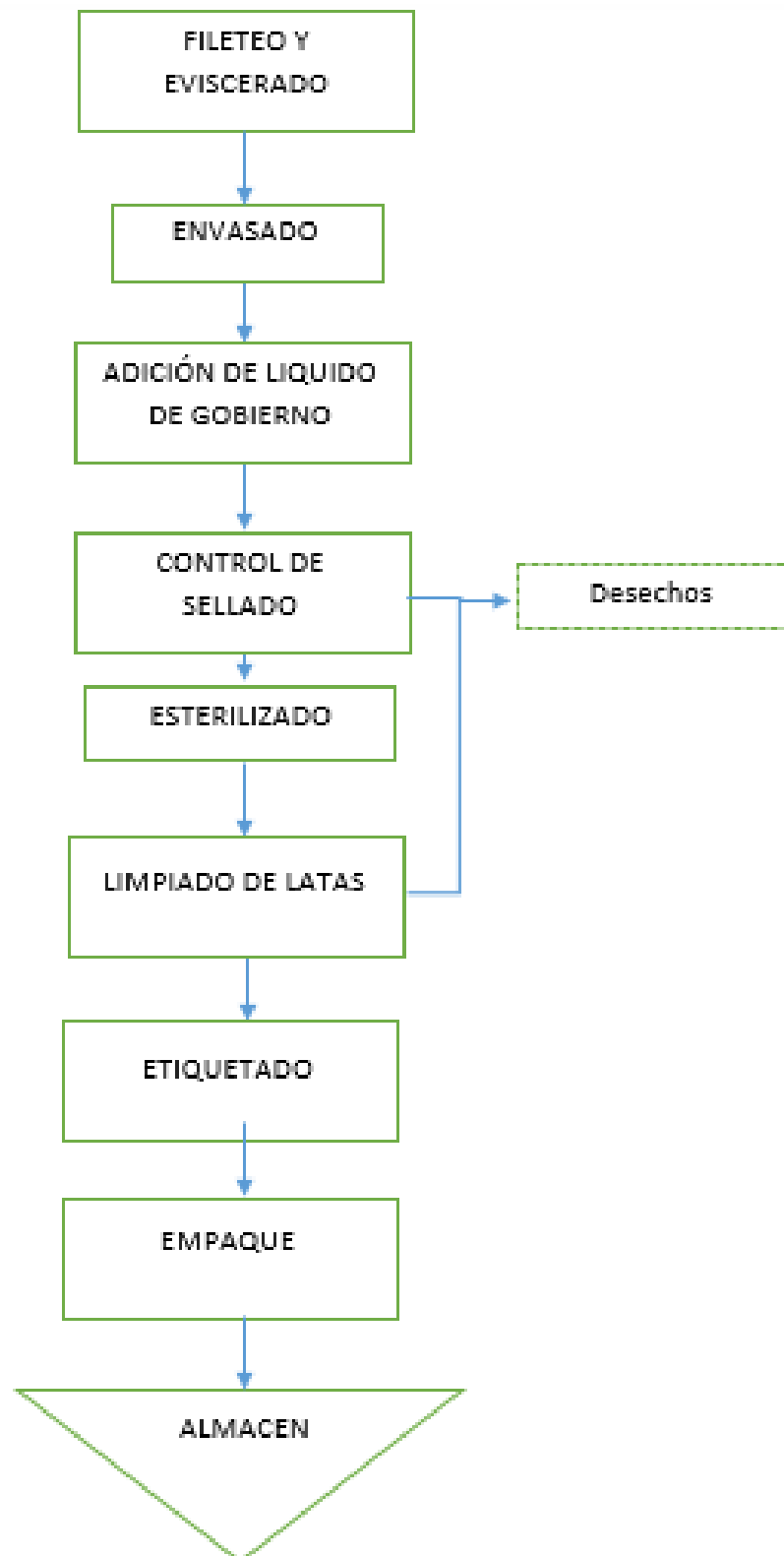


Diagrama de flujo de control de calidad

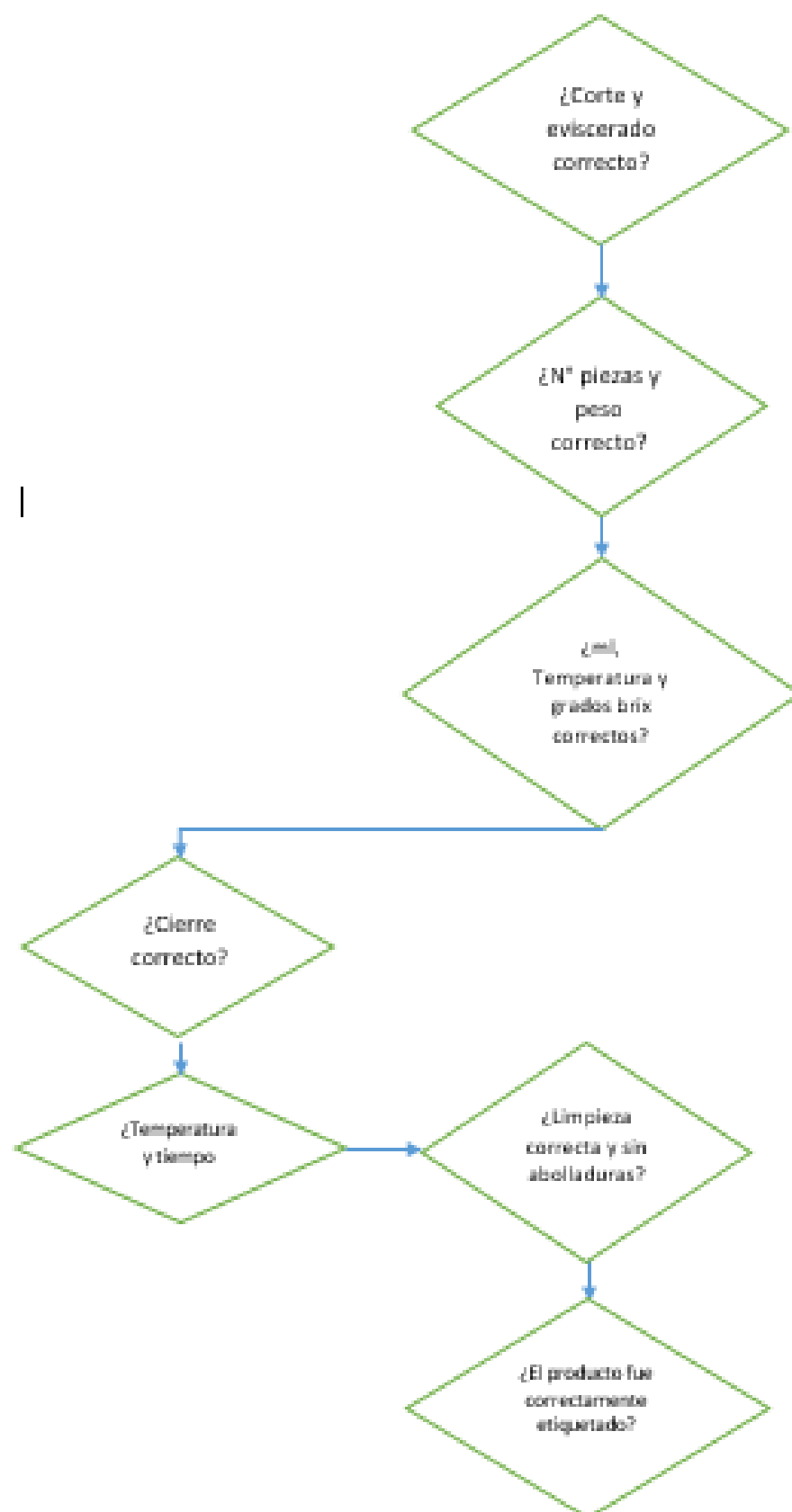
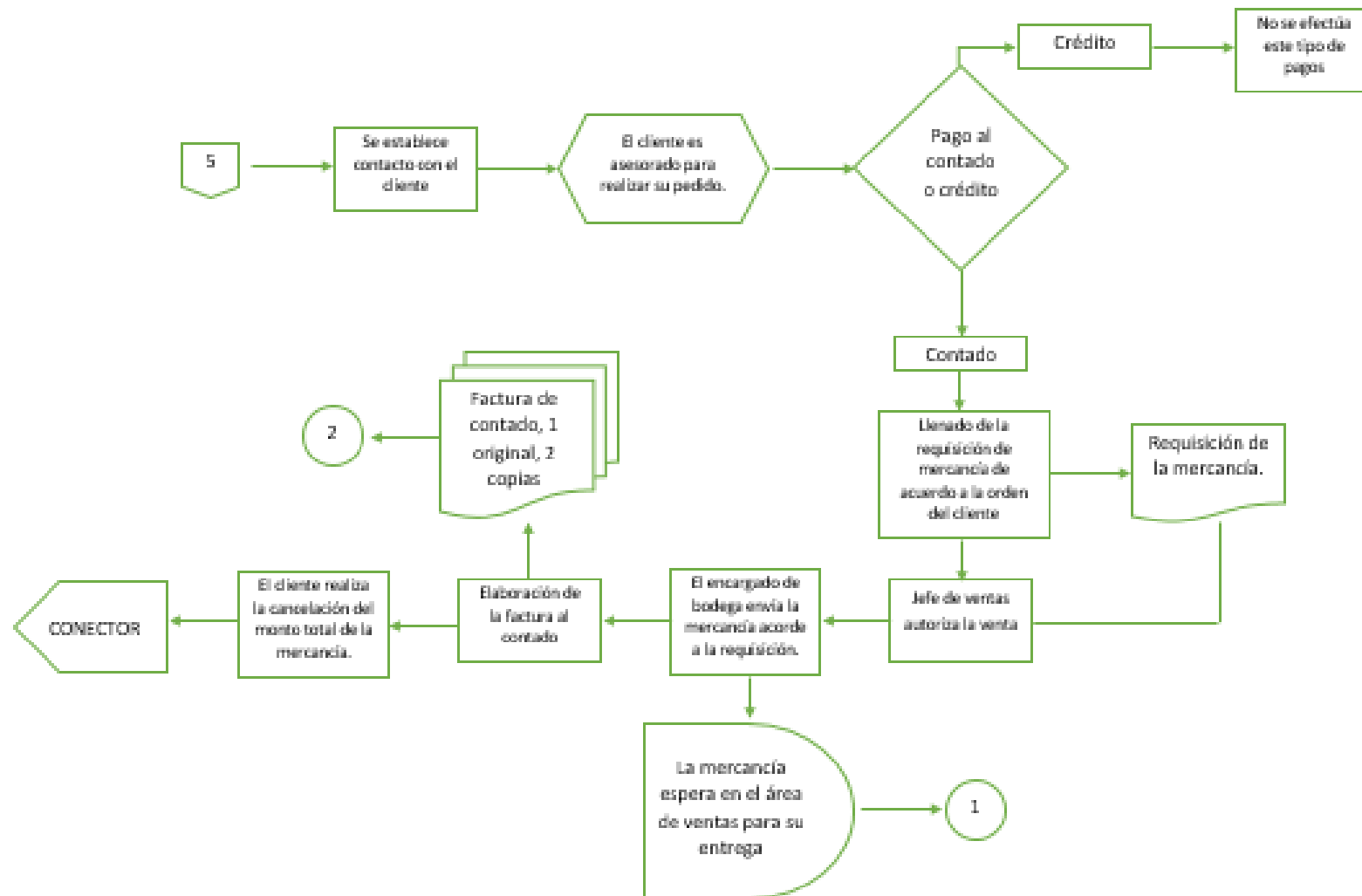
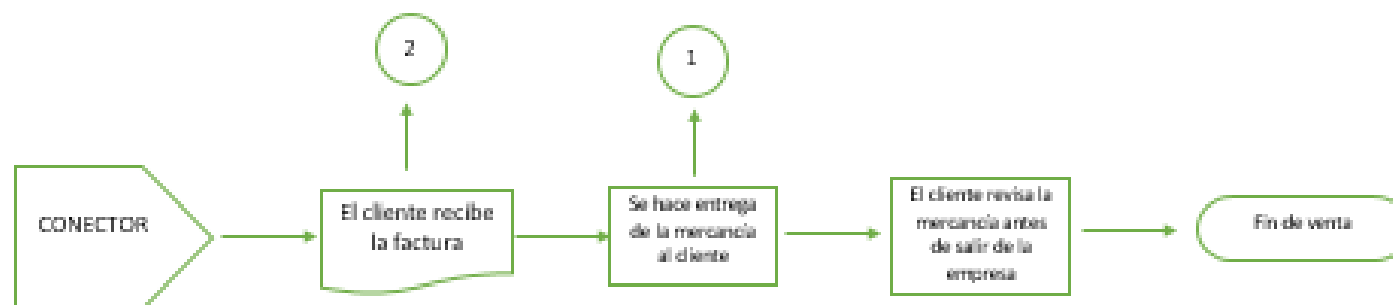


Diagrama de Flujo de Ventas





ANEXO 9
FORMATO DE INFORME DE AUDITORIA INTERNA

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	REGISTRO	
CÓDIGO: SGC – IA	INFORME DE AUDITORIA	
VERSIÓN: V .1.0		
VIG. DESDE: 01-08-2018		
		Página 1 de 1

Norma:	
Alcance:	
Lugares Auditados:	

Objetivos de Auditoría: determinar el grado de conformidad del sistema de gestión de calidad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. con respecto a la norma de certificación ISO 9001:2015, durante las actividades relacionadas a los procedimientos de “RECEPCION DE MATERIA PRIMA E INSUMOS Y CONTROL DE LA PRODUCCION”

Resumen de Auditoría:

- Reunión de Inicio:
Fecha: 03/08/2018
Hora: 08:00 am

ASISTENCIA: INSTALACIONES DE LA FABRICA GENESIS EIRL
AUDITOR LIDER
AUDITOR EN FORMACION
AUDITOR EN FORMACION
GERENTE GENERAL
JEFE DE PRODUCCIÓN

- Desarrollo de la Auditoría:
La auditoría interna, realizada a la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L, se desarrolló de manera natural, con total predisposición de las partes y con el apoyo y liderazgo de la Alta Gerencia y del área auditada.
Se contó con los recursos necesarios y requeridos, y se enfocó la auditoria en el área crítica de la empresa que es el CONTROL DE LA PRODUCCION, se evaluó el correcto funcionamiento de los procedimientos relacionados al área en mención de tal manera que se cumpla con lo exigido en la norma de referencia durante el periodo de un mes, intercalando las actividades acordes a la disponibilidad de la materia prima y por ende al usual funcionamiento de las operaciones.

- Resultados de la Auditoría:

Nº de No Conformidades	
Nº de Observaciones	
Nº de Oportunidades de Mejora	

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Detalle de Hallazgos de Auditoría

119

PROCESO AUDITADO: CONTROL DE LA PRODUCCION						
NORMA	CLAUS.	NC	OBS	OPM	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN


Fecha	10/08/2018
Nombre de Auditor Líder:	CRISTHIAN ANIBAL GONZALES NUÑEZ
Firma:	

PROCESO AUDITADO: CONTROL DE LA PRODUCCION						
NORMA	CLAUS.	NC	OBS	OPM	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN

Fecha	
Nombre de Auditor Líder:	
Firma:	

Anexo 10

Formato plan de mejora (RCA)

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		REGISTRO		
CÓDIGO: SGC-AC		REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA		
VERSIÓN: V 1.0				
VIG. DESDE: 06-08-2018				

ÁREA:	PRODUCCION	FECHA DE ENTRADA:	03/08/2018
FUENTE:	LISTA DE VERIFICACION	FECHA DE EJECUCIÓN:	02/09//2018
TIPO:	Registro		

1.- NO CONFORMIDAD

GENERADO POR:	Auditoría Interna	FECHA	03/08/2018
----------------------	-------------------	--------------	------------

2.- ANALISIS DE CAUSA RAIZ:


¿Por qué? – Porque:


¿Por qué?	Porque	Porque

Diagrama de ISHIKAWA

Factor	Porque	Porque
MEN (Recursos Humanos)		
MÉTODO		
MATERIAL		
MAQUINARIA		
MEDIO AMBIENTE (externo)		

EVALUADO POR:		FECHA:	
----------------------	--	---------------	--

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		REGISTRO		
CÓDIGO: SGC-AC		REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA		
VERSIÓN: V 1.0 VIG. DESDE: 06-08-2018				
				Página 2 de 2
ÁREA:		FECHA DE ENTRADA:		
FUENTE:		FECHA DE EJECUCIÓN:		
TIPO:				
3.- ACCIONES INMEDIATAS				
RESPONSABLE DE ÁREA:	Orlando Núñez	FECHA	03/09/2018	
4.- ACCIONES CORRECTIVAS				
JEFE DE ÁREA:		FECHA:	03/09/2018	
5.- CONCLUSIÓN				
COORDINADOR SGC:	ORLANDO NUÑEZ	FECHA	03/09/2018	
6.- AUDITORIA DE VERIFICACIÓN				
COORDINADOR SGC:	ORLANDO NUÑEZ	FECHA	04/09/2018	
COORDINADOR SGC:		FECHA		

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		REGISTRO		
CÓDIGO: SGC-AC		REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA		
VERSIÓN: V 1.0				
VIG. DESDE: 08-06-2018				
				Página 1 de 2

ÁREA:	PRODUCCION	FECHA DE ENTRADA:	10/08/2018
FUENTE:	LISTA DE VERIFICACION	FECHA DE EJECUCIÓN:	02/09//2018
TIPO:	Registro		

1.- NO CONFORMIDAD

GENERADO POR:	Auditoría Interna	FECHA	10/08/2018
---------------	-------------------	-------	------------

2.- ANALISIS DE CAUSA RAIZ:


¿Por qué? – Porque:

¿Por qué?	Porque	Porque

Diagrama de ISHIKAWA

Factor	Porque	Porque
MEN (Recursos Humanos)		
MÉTODO		
MATERIAL		
MAQUINARIA		
MEDIO AMBIENTE (externo)		

EVALUADO POR:		FECHA:	
---------------	--	--------	--

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		REGISTRO		
CÓDIGO: SGC-AC		REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA		
VERSIÓN: V 1.0				
VIG. DESDE: 06-08-2018				

ÁREA:		FECHA DE ENTRADA:	
FUENTE:		FECHA DE EJECUCIÓN:	
TIPO:			

3.- ACCIONES INMEDIATAS			
RESPONSABLE DE ÁREA:	Orlando Núñez	FECHA	03/09/2018

4.- ACCIONES CORRECTIVAS			
JEFE DE ÁREA:	Lenin Gil	FECHA:	03/09/2018

5.- CONCLUSIÓN			
COORDINADOR SGC:	ORLANDO NÚÑEZ	FECHA	03/09/2018

6.- AUDITORIA DE VERIFICACIÓN			
COORDINADOR SGC:	ORLANDO NÚÑEZ	FECHA	04/09/2018
COORDINADOR SGC:		FECHA	

Anexo 11
Registro Check – List

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALLIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO		10	5	3	0
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.				0
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.				0
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.			3	
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.			3	
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
Primer Párrafo					
Se tiene determinado el alcance según:					
Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.					
Debe estar documentado y disponible.					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica				0
6	¿El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?				0
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestion.				0

8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestion?				0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización				0
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestion de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				0
11	Se mantiene y conserva informacion documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				0
SUBTOTAL		0	0	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		5%			
5. LIDERAZGO					
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL					
1	Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.	10			
5.1.2 Enfoque al cliente					
2	La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.		5		
3	Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfaccion del cliente.				0
5.2 POLITICA					
5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA					
4	La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.				0
5.2.2 Comunicación de la política de calidad					
5	Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.				0
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN					
6	Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.				0
SUBTOTAL		10	5	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		25%			
6. PLANIFICACION					
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES					
1	Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.				0
2	La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.				0

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS				
3	Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestion?			0
4	Se manatiene informacion documentada sobre estos objetivos			0
6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS				
5	Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?			0
SUBTOTAL		0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%		
7. APOYO				
7.1 RECURSOS				
7.1.1 Generalidades				
1	La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, mediambientales y de infraestructura)		3	
7.1.5 Recursos de seguimiento y medicion				
7.1.5.1 Generalidades				
2	En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados?		3	
7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones				
3	Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.			0
7.1.6 Conocimientos de la organización				
4	Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.			0
7.2 COMPETENCIA				
5	La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria			0
7.3 TOMA DE CONCIENCIA				
6	Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.			0
7.4 COMUNICACIÓN				
7	Se tiene difinido un procedimiento para las comunicones internas y externas del SIG dentro de la organización.			0
7.5 INFORMACION DOCUMENTADA				
7.5.1 Generalidades				
8	Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.			0
7.5.2 Creacion y actualización				

9	Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.				0
7.5.3 Control de la informacion documentada					
10	Se tiene un procedimiento para el control de la informacion documentada requerida por el SGC.				0
SUBTOTAL		0	0	6	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		6%			
8. OPERACIÓN					
8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL					
1	Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provision de servicios.			3	
2	La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.				0
3	Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.				0
4	Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.				0
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.2.1 Comunicación con el cliente					
5	La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.			3	
6	Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.				0
7	Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.				0
8.2.2 Determinacion de los requisitos para los productos y servicios					
8	Se determinan los requisitos legales y reglamentaarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.				0
8.2.3 Revision de los requisitos para los productos y servicios					
9	La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.				0
10	La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.	10			
11	Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado informacion documentada al respecto.	10			
12	Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	10			
13	Se conserva la informacion documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.				0
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios					
14	Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la informacion documentada pertinente a estos cambios.				0
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
8.3.1 Generalidades					

15	Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.				0
8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo					
16	La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.				0
8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo					
17	Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.				0
18	Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.				0
19	Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.				0
8.3.4 Controles del diseño y desarrollo					
20	Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.				0
21	Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				0
22	Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.				0
23	Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación				0
24	Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.				0
8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo					
25	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas				0
26	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios				0
27	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación				0
28	Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.				0
29	Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.				0
8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo					
30	Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios				0
31	Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.				0
8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE					
8.4.1 Generalidades					

32	La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.			3	
33	Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.				0
34	Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.				0
35	Se conserva información documentada de estas actividades				0
8.4.2 Tipo y alcance del control					
36	La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes.				0
37	Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.				0
38	Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.				0
39	Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.				0
40	Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.				0
8.4.3 Información para los proveedores externos					
41	La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.			3	
42	Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.			3	
43	Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.				0
44	Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.				0
45	Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.				0
8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO					
8.5.1 Control de la producción y de la provision del servicio					
46	Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.	10			
47	Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.				0
48	Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.				0
49	Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados				0
50	Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.				0
51	Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.				0
52	Se controla la designación de personas competentes.				0
53	Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.				0

54	Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.				0
55	Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.				0
8.5.2 Identificación y trazabilidad					
56	La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.				0
57	Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.				0
58	Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.				0
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos					
59	La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.				0
60	Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.				0
61	Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido.				0
8.5.4 Preservación					
62	La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.				0
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega					
63	Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.			3	
64	Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.	10			
65	Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.		5		
66	Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.	10			
67	Considera los requisitos del cliente.	10			
68	Considera la retroalimentación del cliente.			3	
8.5.6 Control de cambios					
69	La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.			3	
70	Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.				0
8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
71	La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.			3	
72	Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.				0
73	Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.				0

74	Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.		5		
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES					
75	La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.				0
76	La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.				0
77	Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.				0
78	La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras			3	
79	La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.				0
SUBTOTAL		70	10	30	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		14%			
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO					
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION					
9.1.1 Generalidades					
1	La organización determina que necesita seguimiento y medición.				0
2	Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos.				0
3	Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.				0
4	Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.				0
5	Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.				0
6	Conserva información documentada como evidencia de los resultados.				0
9.1.2 Satisfaccion del cliente					
7	La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.				0
8	Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.				0
9.1.3 Analisis y evaluación					
9	La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.				0
9.2 AUDITORIA INTERNA					
10	La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.				0
11	Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.				0

12	La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.				0
13	Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.				0
14	Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.				0
15	Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.				0
16	Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.				0
17	Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados.				0
9.3 REVISION POR LA DIRECCION					
9.3.1 Generalidades					
18	La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización.				0
9.3.2 Entradas de la revision por la dirección					
19	La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas.				0
20	Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.				0
21	Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.				0
22	Considera los resultados de las auditorías.				0
23	Considera el desempeño de los proveedores externos.				0
24	Considera la adecuación de los recursos.				0
25	Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.				0
26	Se considera las oportunidades de mejora.				0
9.3.3 Salidas de la revision por la dirección					
27	Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora.				0
28	Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.				0
29	Incluye las necesidades de recursos.				0
30	Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.				0
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
10. MEJORA					
10.1 Generalidades					
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.				0
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA					
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.				0

3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.				0
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.				0
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.				0
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.				0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.				0
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.				0
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.				0
10.3 MEJORA CONTINUA					
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.				0
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.				0
SUBTOTAL		0	0	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		0%			
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD					
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION		ACCIONES A REALIZAR	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		5%		IMPLEMENTAR	
5. LIDERAZGO		25%		IMPLEMENTAR	
6. PLANIFICACION		0%		IMPLEMENTAR	
7. APOYO		6%		IMPLEMENTAR	
8. OPERACIÓN		14%		IMPLEMENTAR	
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO		0%		IMPLEMENTAR	
10. MEJORA		0%		IMPLEMENTAR	
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION		7%			
Calificación global en la Gestión de Calidad		BAJO			

Anexo 12

Registro de productividad materia prima y productividad económica

A.- Productividad Económica

REGISTRO DE VENTAS ANUAL												
VENTA A CLIENTE	Ago-17	Set-17	Oct-17	Nov-17	Dic-17	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18
A	S/ 150,377 .12	S/ 138,487.29	S/ 146,771.19	S/ 153,593.22	S/ 141,898.31	S/ 144,042.37	S/ 192,771.19	S/ 161,194.92	S/ 142,970.34	S/ 152,716.10	S/ 141,898.31	S/ 131,080.51
B	S/ 132,152 .54	S/ 117,631.36	S/ 131,080.51	S/ 100,576.27	S/ -	S/ 132,152.54	S/ 152,716.10	S/ 122,406.78	S/ 141,898.31	S/ 109,444.92	S/ 120,262.71	S/ 141,898.31
C	S/ 131,080 .51	S/ 123,283.90	S/ 131,080.51	S/ -	S/ -	S/ 128,156.78	S/ 152,033.90	S/ 132,152.54	S/ 96,190.68	S/ 96,190.68	S/ 99,796.61	S/ 139,851.69
D	S/ 96,677. 97	S/ 71,338.98	S/ 129,033.90	S/ -	S/ -	S/ 112,076.27	S/ 144,724.58	S/ 108,177.97	S/ 70,169.49	S/ 81,279.66	S/ -	S/ 139,656.78
VENTAS MENSUALES	S/ 510,288 .14	S/ 450,741.53	S/ 537,966.10	S/ 254,169.49	S/ 141,898.31	S/ 516,427.97	S/ 642,245.76	S/ 523,932.20	S/ 451,228.81	S/ 439,631.36	S/ 361,957.63	S/ 552,487.29


COSTOS DE PRODUCCIÓN												
COSTOS DE	Ago-17	Set-17	Oct-17	Nov-17	Dic-17	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18
MATERIA PRIMA	S/ 162,455.50	S/ 135,623.00	S/ 149,240.00	S/ 69,075.00	S/ 43,176.00	S/ 185,035.00	S/ 196,300.00	S/ 159,554.00	S/ 122,620.00	S/ 150,180.00	S/ 109,040.00	S/ 149,145.00
INSUMOS	S/ 51,160.95	S/ 45,187.28	S/ 53,448.25	S/ 26,228.10	S/ 11,570.18	S/ 51,434.06	S/ 68,739.39	S/ 48,198.47	S/ 45,280.64	S/ 44,235.07	S/ 36,288.79	S/ 55,148.43
MAQUILA	S/ 104,730.70	S/ 92,502.11	S/ 109,413.00	S/ 53,691.09	S/ 23,685.12	S/ 105,289.79	S/ 140,715.23	S/ 98,666.27	S/ 92,693.22	S/ 90,552.86	S/ 74,286.16	S/ 112,893.40
ENVASES	S/ 60,481.98	S/ 53,419.97	S/ 63,186.01	S/ 31,006.61	S/ 13,678.16	S/ 60,804.85	S/ 81,263.05	S/ 56,979.77	S/ 53,530.33	S/ 52,294.28	S/ 42,900.26	S/ 65,195.94
GASTOS ADMINISTRATIVOS	S/ 14,314.97	S/ 14,314.97	S/ 14,314.97	S/ 14,314.97	S/ 14,314.97	S/ 14,314.97	S/ 14,314.97	S/ 14,314.97	S/ 14,314.97	S/ 14,314.97	S/ 14,314.97	S/ 14,314.97
CERTIFICACION	S/ 18,327.87	S/ 16,187.87	S/ 19,147.28	S/ 9,395.94	S/ 4,144.90	S/ 18,425.71	S/ 24,625.17	S/ 17,266.60	S/ 16,221.31	S/ 15,846.75	S/ 13,000.08	S/ 19,756.35
GASTOS TOTALES MENSUALES	S/ 411,471.97	S/ 357,235.20	S/ 408,749.51	S/ 203,711.70	S/ 110,569.32	S/ 435,304.38	S/ 525,957.80	S/ 394,980.08	S/ 344,660.47	S/ 367,423.92	S/ 289,830.25	S/ 416,454.07

B.- Productividad de cajas procesadas

CAJAS PROCESADAS												
LOTE	Ago-17	Set-17	Oct-17	Nov-17	Dic-17	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18
LOTE 1	1187.62	1667.27	1132.47	773.84	1662.66	1360.86	1040.70	779.02	1277.61	1303.53	945.79	1181.86
LOTE 2	497.66	745.31	1227.75	633.23	0.00	1320.92	1096.48	963.77	1216.71	767.26	1375.13	1122.75
LOTE 3	1396.56	688.30	1113.55	1182.96	0.00	1215.84	975.89	876.38	1136.26	1329.09	1393.39	1217.17
LOTE 4	1176.94	538.28	1060.39	0.00	0.00	1264.00	868.75	1009.52	1004.09	1127.76	0.00	1083.50
LOTE 5	876.81	874.26	1482.15	0.00	0.00	0.00	1026.22	1234.48	0.00	0.00	0.00	900.99
LOTE 6							1236.27					
	5135.58	4513.41	6016.31	2590.04	1662.66	5161.62	6244.30	4863.16	4634.66	4527.64	3714.31	5506.27

CAJAS RECHAZADAS MENSUALMENTE											
Ago-17	Set-17	Oct-17	Nov-17	Dic-17	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18
45.00	34.00	45.00	22.00	14.00	41.00	39.00	34.00	38.00	35.00	29.00	35.00


Anexo 13
Programa de capacitación

Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.		PROGRAMA		
CÓDIGO: SGC-O-003		CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DEL SGC		
VERSIÓN: V 1.0				
VIG. DESDE:20-09-2018				
				Página 01 de 01
N°	CURSOS	Fecha de Realización	Dirigido a:	Responsable de la Capacitación
1	Planificación, implementación, verificación y mejora de un SGC	Por definir	Gerentes, jefes y Supervisores	Consultor Externo
2	Beneficios de un SGC	Por definir	Todo el Personal	Consultor Externo
3	Capacitación sobre las funciones de cada puesto clave del SGC	Por definir	Todo el Personal	Jefe de RRHH y Consultor Externo
4	Curso de Liderazgo en proyectos de- implementación SGC	Por definir	Gerentes, Jefes, Supervisores y Coordinador SIG	Consultor Externo
5	Política y objetivos de calidad	Por definir	Gerentes, Jefes y Supervisores	Consultor Externo
6	Riesgos y oportunidades en el SGC	Por definir	Gerentes, Jefes y Supervisores	Consultor Externo
7	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001	Por definir	Todo el Personal	Consultor Externo
8	Principios de Gestión de la Calidad	Por definir	Todo el Personal	Consultor Externo
9	Curso de Interpretación de la Norma ISO 9001:2015	Por definir	Jefes y supervisores de cada área, coordinador de calidad	Consultor externo
10	Gestión por Procesos	Por definir	Jefes, Supervisores y personal operativo	Coordinador de Calidad
11	Gestión por Indicadores	Por definir	Jefes, Supervisores y personal operativo	Coordinador de Calidad
12	Comunicación: Interna y externa	Por definir	Jefes, Supervisores y personal operativo	Consultor Externo

13	Herramientas y técnicas de gestión para hallar causas raíz en problemas	Por definir	Jefes, Supervisores y personal operativo	Coordinador de Calidad
14	Recursos, personas, competencia y toma de conciencia	Por definir	Jefes, Supervisores y personal operativo	Jefe de RRHH y Consultor Externo
15	Infraestructura y ambiente para la operación de los procesos	Por definir	Jefes, Supervisores y personal operativo	Consultor Externo
16	Recursos de seguimiento y medición	Por definir	Jefes, Supervisores y personal operativo	Consultor Externo
17	Planificación y control operacional	Por definir	Jefes, Supervisores y personal operativo	Consultor Externo
18	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	Por definir	Jefes, Supervisores y personal operativo	Consultor Externo
19	Producción y prestación del servicio	Por definir	Jefes, Supervisores y personal operativo	Consultor Externo
20	Control de las salidas no conformes	Por definir	Jefes, Supervisores y personal operativo	Consultor Externo
21	Evaluación del desempeño	Por definir	Jefes, Supervisores y personal operativo	Consultor Externo
22	Análisis y evaluación	Por definir	Jefes, Supervisores y personal operativo	Consultor Externo
23	Conocimientos basados en normas legales y aquellas propias de la Organización	Por definir	Todo el personal	Asesor Legal

24	Introducción a la Gestión de Auditorías	Por definir	Jefes, Supervisores y personal operativo	Consultor Externo
25	Curso de Formación de Auditor Interno en Norma ISO 9001:2015	Por definir	Jefes y Supervisores de cada área, Coordinador SIG	Consultor Externo
26	Curso de Redacción de no conformidades	Por definir	Jefes y Supervisores de cada área, Coordinador SIG	Consultor Externo
27	Técnicas de Auditoria para un SIG	Por definir	Jefes, Coordinador SIG, Supervisores	Consultor Externo

Anexo 14
Informe de auditoría interna

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	REGIS TRO	 INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S. ...
CÓDIGO: SGC – IA	INFORME DE AUDITORIA	
VERSIÓN: V .1.0		
VIG. DESDE: 01-08-2018		
		Página 1 de 1

Norma:	ISO 9001:2015
Alcance:	El alcance de la auditoría contempla todas las actividades de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. con respecto a los procedimientos “RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA E INSUMOS Y CONTROL DE LA PRODUCCIÓN DE CONSERVAS DE PESCADO”, las cuales son desarrolladas en las instalaciones de la fábrica GENESIS EIRL ubicadas en Nuevo Chimbote – Perú.
Lugares Auditados:	Área de control de la producción de la empresa “Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.”

RESUMEN DE LA AUDITORÍA:

Objetivos de Auditoría: determinar el grado de conformidad del sistema de gestión de calidad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. con respecto a la norma de certificación ISO 9001:2015, durante las actividades relacionadas a los procedimientos de “RECEPCION DE MATERIA PRIMA E INSUMOS Y CONTROL DE LA PRODUCCION”

Resumen de Auditoría:

- Reunión de Inicio:
Fecha: 03/08/2018
Hora: 08:00 am

ASISTENCIA: INSTALACIONES DE LA FABRICA GENESIS EIRL
AUDITOR LIDER
AUDITOR EN FORMACION
AUDITOR EN FORMACION
GERENTE GENERAL
JEFE DE PRODUCCIÓN

- Desarrollo de la Auditoría:
La auditoría interna, realizada a la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L, se desarrolló de manera natural, con total predisposición de las partes y con el apoyo y liderazgo de la Alta Gerencia y del área auditada.
Se contó con los recursos necesarios y requeridos, y se enfocó la auditoria en el área crítica de la empresa que es el CONTROL DE LA PRODUCCION, se evaluó el correcto funcionamiento de los procedimientos relacionados al área en mención de tal manera que se cumpla con lo exigido en la norma de referencia durante el periodo de un mes, intercalando las actividades acordes a la disponibilidad de la materia prima y por ende al usual funcionamiento de las operaciones.

- Resultados de la Auditoría:

Nº de No Conformidades	03
Nº de Observaciones	01
Nº de Oportunidades de Mejora	

- Conclusiones

1. El plan de auditoría comunicado al cliente ha sido cubierto, y se han cumplido los objetivos, criterios y alcance expuestos en dicho plan. La auditoría se ha desarrollado bajo los criterios establecidos en el plan de auditoría comunicado al cliente, en el emplazamiento planificado y bajo el alcance planificado. Se han auditado todos los procesos de la organización previstos en el plan.
2. Revisados los hallazgos de auditoría y la información pertinente reunida durante la auditoría, con respecto a los objetivos de la auditoría y teniendo en consideración que la técnica de auditoría se realiza por muestreo, se indican las siguientes conclusiones:
 - Se ha verificado la coherencia del alcance del SGC definido con las actividades de la organización.
 - En relación con la verificación del cumplimiento de la conformidad del Sistema de Gestión de la organización con los criterios de la auditoría, se indica que se manifiesta un alto grado de cumplimiento.
 - En relación con la verificación de la capacidad del sistema de gestión para cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y contractuales que aplican a la organización, se indica que la organización dispone de la sistemática para identificar los requisitos legales que ha de cumplir y se evidencia un alto grado de cumplimiento de los requisitos aplicables.
 - Se ha verificado la eficacia del sistema de gestión para asegurar que la empresa cumple con los objetivos establecidos.
 - Se han identificado tres No conformidades durante la auditoría básicamente por incumplimiento de lo establecido en los procedimientos y dos observaciones.
 - Se han propuesto acciones correctivas que se han aceptado y subsanado según lo requerido.
3. Se ha comprobado la conformidad de la documentación del sistema de gestión con los requisitos de la norma de referencia. La estructura documental es adecuada, y se considera suficiente para demostrar el seguimiento del sistema de gestión.
4. El sistema de gestión se encuentra en estado de crecimiento y se evidencia la correcta implantación. Dispone de las Herramientas necesarias para garantizar que se promueve la mejora continua de la eficacia del mismo.
5. La organización ha establecido objetivos y planes para la mejora del sistema, que pretenden asegurar la eficacia del sistema en relación con el cumplimiento de los objetivos planteados por la organización.

- Reunión de Cierre

ASISTENCIA: INSTALACIONES DE LA FABRICA GENESIS EIRL
AUDITOR LIDER
AUDITOR EN FORMACION
AUDITOR EN FORMACION
GERENTE GENERAL
JEFE DE PRODUCCIÓN

Detalle de Hallazgos de Auditoría

PROCESO AUDITADO: CONTROL DE LA PRODUCCION						
NORMA	CLAUS.	NC	OBS	OPM	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN
ISO 9001:2015	8.1 "Planificación y control operacional"	x			En el proceso de envasado el jefe de control de calidad tomaba muestras una vez cada media hora de que el peso de las latas sea el correcto.	Se ha observado que el jefe de control de calidad tomaba las muestras de que los pesos sean los indicados cada media hora, cuando en los procedimientos indica que se deben realizar cada 5 minutos.

Fecha	03/08/2018
Nombre de Auditor Líder:	CRISTHIAN ANIBAL GONZALES NUÑEZ
Firma:	

PROCESO AUDITADO: CONTROL DE LA PRODUCCION						
NORMA	CLAUS.	NC	OBS	OPM	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN
ISO 9001:2015	8.1 "Planificación y control operacional"	x			En el proceso de sellado, se llegó a evidenciar que una lata presentaba falso cierre y el encargado de verificar que este proceso se realice correctamente no se percató	Al momento de auditar, en el proceso de sellado se evidencio que una lata presentaba falso cierre y que el encargado de controlar este proceso no se percató, por lo que se le tuvo que avisar para que esa lata no continúe en el proceso productivo.

Fecha	10/08/2018
Nombre de Auditor Líder:	CRISTHIAN ANIBAL GONZALES NUÑEZ
Firma:	

PROCESO AUDITADO: CONTROL DE LA PRODUCCION						
NORMA	CLAUS.	NC	OBS	OPM	EVIDENCIA	DESCRIPCIÓN
ISO 9001:2015	8.1	X			Conservas rechazadas	Se encontró conservas en mal estado producto del mismo proceso (abolladas, rotas, falta de limpieza).

Fecha	03/08/2018
Nombre de Auditor Líder:	CRISTHIAN ANIBAL GONZALES NUÑEZ
Firma:	

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	REGISTRO	
CÓDIGO: SGC-LV	LISTA DE VERIFICACIÓN	
VERSIÓN: V .1.0		
VIG. DESDE: 06-08-2018		Página 1 de 2

NORMA DE REFERENCIA: ISO 9001:2015
ÁREA O PROCESO AUDITADO: CONTROL DE RECEPCION DE MATERIA PRIMA E INSUMOS Y CONTROL DE PRODUCCION


NORMA	CLÁUSULA	REQUISITO	AUDITADO	CONFORMIDAD	COMENTARIOS
ISO 9001:2015	8.1	Planificación y control operacional	Lenin Gil	N	Se encontró conservas en mal estado producto del mismo proceso (abolladas, rotas, falta de limpieza)
ISO 9001:2015	8.1	Planificación y control operacional	Lenin Gil	N	En el proceso de envasado el jefe de control de calidad tomaba muestras una vez cada media hora de que el peso de las latas sea el correcto.
ISO 9001:2015	8.1	Planificación y control operacional	Lenin Gil	N	En el proceso de sellado, se llegó a evidenciar que una lata presentaba falso cierre y el encargado de verificar que este proceso se realice correctamente no se percató

* Conformidad:		Auditor: CRISTHIAN ANIBAL GONZALES NUÑEZ	
S = Si	O= Observación	Fecha:	03/ 08 / 2018
N = NO	OM= Oportunidad de mejora		

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	REGISTRO	
CÓDIGO: SGC-TC	TABLA DE CONSISTENCIA DE REQUISITOS SGC	
VERSIÓN: V .1.0		
VIG. DESDE:06-08-2018		
		Página 1 de 2

ISO 9001	DESCRIPCIÓN	PROCESOS							
		PRODUCCION							
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto								
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas								
4.3	Determinación del alcance del SGC								
4.4	Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos	X							
5.1	Liderazgo y compromiso	X							
5.2	Política	X							
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización								
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades								
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	X							
6.3	Planificación de los cambios								
7.1.2	Personas								
7.1.3	Infraestructura								
7.1.4	Ambiente para la operación de los procesos								
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	X							
7.1.6	Conocimientos de la organización								
7.2	Competencia								
7.3	Toma de conciencia								

7.4	Comunicación								
7.5	Información documentada								
8.1	Planificación y control operacional	X							
8.2.1	Comunicación con el cliente								
8.2.2	Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios	X							
8.2.3	Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios	X							
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	X							
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	X							
8.5.1	Control de la producción y de la prestación del servicio	X							
8.5.2	Identificación y trazabilidad	X							
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	X							
8.5.4	Preservación	X							
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	X							
8.5.6	Control de los cambios	X							
8.6	Liberación de los productos y servicios	X							
8.7	Control de las salidas no conformes	X							
9.1	Seguimiento, medición, análisis y mejora								
9.1.2	Satisfacción del cliente								
9.1.3	Análisis y evaluación								
9.2	Auditoría interna								
9.3	Revisión por la dirección								
10	Mejora	X							
10.2	No conformidad y acción correctiva	X							

NVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		REGISTRO		
CÓDIGO: SGC-AC		REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA		
VERSIÓN: V 1.0				
VIG. DESDE: 06-08-2018				

ÁREA:	PRODUCCION	FECHA DE ENTRADA:	03/08/2018
FUENTE:	LISTA DE VERIFICACION	FECHA DE EJECUCIÓN:	02/09//2018
TIPO:	Registro		

1.- NO CONFORMIDAD

Se encontró conservas en mal estado producto del mismo proceso (abolladas, rotas, falta de limpieza)

GENERADO POR:	Auditoria Interna	FECHA	03/08/2018
----------------------	-------------------	--------------	------------

2.- ANALISIS DE CAUSA RAIZ:

El jefe de producción no realizo un control exhaustivo al momento de empaquetar las cajas y los empleados encargados de realizar dicha acción no tomaron importancia a tener cuidado con el producto


¿Por qué? – Porque:

¿Por qué?	Porque	Porque

Diagrama de ISHIKAWA

Factor	Porque	Porque
MEN (Recursos Humanos)		
MÉTODO		
MATERIAL		
MAQUINARIA		
MEDIO AMBIENTE (externo)		

EVALUADO POR:		FECHA:	
----------------------	--	---------------	--

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		REGISTRO		
CÓDIGO: SGC-AC		REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA		
VERSIÓN: V 1.0				
VIG. DESDE: 06-08-2018				Página 2 de 2


ÁREA:		FECHA DE ENTRADA:	
FUENTE:		FECHA DE EJECUCIÓN:	
TIPO:			

3.- ACCIONES INMEDIATAS			
Retirar las conservas en mal estado del resto de conservas buenas y recordar al jefe la importancia de que el este controlando constantemente todos los procesos			
RESPONSABLE DE ÁREA:	Orlando Núñez	FECHA	03/09/2018

4.- ACCIONES CORRECTIVAS			
El jefe deberá tener más apoyo para poder abastecer el control de todo el proceso, por lo que un ingeniero más se a sumado al apoyo con el fin de llevar un mejor control de los procesos			
JEFE DE ÁREA:	Lenin Gil	FECHA:	03/09/2018

5.- CONCLUSIÓN			
COORDINADOR SGC:	ORLANDO NUÑEZ	FECHA	03/09/2018
Al contar con un ayudante ya se podrá tener un mejor control de toda la línea de producción además de controlar con mayor rigurosidad el trato de las conservas debido a que se quiere evitar devoluciones en grandes cantidades			

6.- AUDITORIA DE VERIFICACIÓN			
1° Auditoria de Verificación: Efectuado			
COORDINADOR SGC:	ORLANDO NUÑEZ	FECHA	04/09/2018
1° Auditoria de Verificación			
COORDINADOR SGC:		FECHA	

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		REGISTRO		
CÓDIGO: SGC-AC		REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA		
VERSIÓN: V 1.0				
VIG. DESDE: 08-06-2018				
				Página 1 de 2

ÁREA:	PRODUCCION	FECHA DE ENTRADA:	10/08/2018
FUENTE:	LISTA DE VERIFICACION	FECHA DE EJECUCIÓN:	02/09//2018
TIPO:	Registro		

1.- NO CONFORMIDAD

En el proceso de envasado el jefe de control de calidad tomaba muestras una vez cada media hora de que el peso de las latas sea el correcto.

GENERADO POR:	Auditoria Interna	FECHA	10/08/2018
----------------------	-------------------	--------------	------------

2.- ANALISIS DE CAUSA RAIZ:

El encargado no tiene la costumbre de realizar tan seguidos los muestreos, debido a que se sigue basando en la confianza en el personal encargado del envasado

¿Por qué? – Porque:

¿Por qué?	Porque	Porque

Diagrama de ISHIKAWA

Factor	Porque	Porque
MEN (Recursos Humanos)		
MÉTODO		
MATERIAL		
MAQUINARIA		
MEDIO AMBIENTE (externo)		

EVALUADO POR:		FECHA:	
----------------------	--	---------------	--

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		REGISTRO		
CÓDIGO: SGC-AC		REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA		
VERSIÓN: V 1.0				
VIG. DESDE: 06-08-2018				
				Página 2 de 2


ÁREA:		FECHA DE ENTRADA:	
FUENTE:		FECHA DE EJECUCIÓN:	
TIPO:			

3.- ACCIONES INMEDIATAS			
Recalcar al encargado que es importante su papel dentro del sistema de gestión de la calidad, y que por ello debe seguir y cumplir cada lineamiento al pie de la letra.			
RESPONSABLE DE ÁREA:	Orlando Núñez	FECHA	03/09/2018

4.- ACCIONES CORRECTIVAS			
Supervisar constantemente al encargado hasta cerciorarse que esté cumpliendo correctamente su labor.			
JEFE DE ÁREA:	Lenin Gil	FECHA:	03/09/2018

5.- CONCLUSIÓN			
El encargado acató la acción correctiva debido a que tomo conciencia de su importancia dentro del sistema para que la empresa mejore continuamente y el producto que entreguen sea cada vez de mayor calidad.			
COORDINADOR SGC:	ORLANDO NUÑEZ	FECHA	03/09/2018

6.- AUDITORIA DE VERIFICACIÓN			
1° Auditoria de Verificación: Efectuado			
COORDINADOR SGC:	ORLANDO NUÑEZ	FECHA	04/09/2018
1° Auditoria de Verificación			
COORDINADOR SGC:		FECHA	

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		REGISTRO		
CÓDIGO: SGC-AC		REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA		
VERSIÓN: V 1.0				
VIG. DESDE: 08-06-2018				
				Página 1 de 2

ÁREA:	PRODUCCION	FECHA DE ENTRADA:	10/08/2018
FUENTE:	LISTA DE VERIFICACION	FECHA DE EJECUCIÓN:	02/09//2018
TIPO:	Registro		

1.- NO CONFORMIDAD

En el proceso de sellado, se llego a evidenciar que una lata presentaba falso cierre y el encargado de verificar que este proceso se realice correctamente no se percató

GENERADO POR:	Auditoria Interna	FECHA	10/08/2018
---------------	-------------------	-------	------------

2.- ANALISIS DE CAUSA RAIZ:

El encargado simplemente no fue exhaustivo al momento de controlar este proceso.

¿Por qué? – Porque:

¿Por qué?	Porque	Porque

Diagrama de ISHIKAWA

Factor	Porque	Porque
MEN (Recursos Humanos)		
MÉTODO		
MATERIAL		
MAQUINARIA		
MEDIO AMBIENTE (externo)		

EVALUADO POR:		FECHA:	
---------------	--	--------	--

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		REGISTRO		
CÓDIGO: SGC-AC		REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA		
VERSIÓN: V 1.0				
VIG. DESDE: 06-08-2018				
				Página 2 de 2


ÁREA:		FECHA DE ENTRADA:	
FUENTE:		FECHA DE EJECUCIÓN:	
TIPO:			

3.- ACCIONES INMEDIATAS			
Llamar la atención al encargado, debido a que por distracciones así rechazan cajas completas de envases.			
RESPONSABLE DE ÁREA:	Orlando Núñez	FECHA	03/09/2018

4.- ACCIONES CORRECTIVAS			
Hacer entender al encargado de lo importante que es para el sistema de gestión que cada proceso se cumple a cabalidad y que a su vez se comprometa mas con la calidad en todos los aspectos del producto,			
JEFE DE ÁREA:	Lenin Gil	FECHA:	03/09/2018

5.- CONCLUSIÓN			
El encargado empezó a supervisar con más precaución este proceso debido a que un mal cierre puede malograr toda la producción.			
COORDINADOR SGC:	ORLANDO NUÑEZ	FECHA	03/09/2018


6.- AUDITORIA DE VERIFICACIÓN			
1° Auditoria de Verificación: Efectuado			
COORDINADOR SGC:	ORLANDO NUÑEZ	FECHA	04/09/2018
1° Auditoria de Verificación			
COORDINADOR SGC:		FECHA	

REGISTRO DE CONTROL DE PLAZOS										
INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	REGISTRO									
CÓDIGO: SGC-R-CP	REGISTRO DE CONTROL DE PLAZOS									
VERSIÓN: V 1.0									Página 1 de 1	
VIG. DESDE:06-08-2018										
<p>Nota 1: Tipo: Documentación, Técnicas, Proceso y Otros.</p> <p>Nota 2: Fuente: de Auditoría interna, auditoría externa, revisión por la Dirección, Análisis interno, reclamos, inspecciones y otros.</p>										
INVESTIGACIÓN			RAC							
N°	ÁREA RESPONSABLE	DESCRIPCION	CLASIFICACIÓN		ENTREGADO		FECHA DE EVALUACIÓN		AUDITORÍA DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES
			TIPO	FUENTE	FECHA	RESPONSABLE	PROPUESTO	EJECUTADO	FECHA	
1	CALIDAD	No conformidad	Docu m	Audi t. Int.	30/08/2018	Orlando Núñez	03/09/18	03/09/18	04/09/2018	CONFORME
2	CALIDAD	No conformidad	Docu m	Audi t. Int.	30/08/2018	Orlando Núñez	03/09/18	03/09/18	04/09/2018	CONFORME
3	CALIDAD	No conformidad	Control de calidad		30/08/2018	Orlando Nuñez	03/09/18	03/09/18	04/09/2018	CONFORME

Anexo 15

Informe de levantamiento de observaciones

.

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	INFORME		
CÓDIGO: SGC - LO	SUPERVISIÓN DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES Y NO CONFORMIDADES		Página 1 de 1
VERSIÓN: V .1.0			
VIG. DESDE: 08/08/2018			

RESUMEN DEL INFORME:

Objetivo del informe: determinar el grado de conformidad del sistema de gestión de calidad y el correcto levantamiento de no conformidades de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. con respecto a la norma de certificación ISO 9001:2015, durante las actividades relacionadas a los procedimientos de “RECEPCION DE MATERIA PRIMA E INSUMOS Y CONTROL DE LA PRODUCCION”

Resumen del informe:

- **Desarrollo de la supervisión:**
La supervisión realizada a la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L, se desarrolló de manera natural, con total predisposición de las partes y con el apoyo y liderazgo de la Alta Gerencia y del área supervisada.
Se contó con los recursos necesarios y requeridos, y se enfocó la supervisión en el área crítica de la empresa que es el CONTROL DE LA PRODUCCION, se evaluó que las no conformidades encontradas en la auditoría hayan sido levantadas de manera correcta, generando así el correcto funcionamiento del sistema de gestión de la calidad en el área de producción.
- **Resultados de la supervisión:**

Nº de No Conformidades Levantadas	3
Nº de Observaciones Levantadas	1
Nº de Oportunidades de Mejoras levantadas	0

- **Conclusiones**

En la supervisión de levantamiento de no conformidades, se observó que la empresa cumplió con las recomendaciones que el auditor libre le indicó en la auditoría.

En la no conformidad respecto a el mal estado de algunas latas que en algunos casos presentaban abolladuras, el encargado del control de estos procesos fue más riguroso y hablo con el personal encargado a que se comprometieran con entregar un producto en óptimas condiciones, así al momento de la revisión del levantamiento de no conformidades se observó que el personal encargado del encanastillado era más precavido y que el encargado de controlar estuvo en constante inspección en dicho proceso.

En el caso de la segunda no conformidad el jefe de control de calidad empezó a seguir al pie de la letra los lineamientos del manual de procedimientos y efectivamente, realizaba los muestreos constantemente según el tiempo que se le indico en el procedimiento de control de producción. Así se controlaba y a la vez se cercioraba que las latas cuenten con el peso ideal que había requerido el cliente.

En la última no conformidad, al ser llamado la atención y haber hecho darse cuenta del error, el encarado fue más exhaustivo al momento de controlar este proceso pues entendió que una lata mal cerrada será rechazada por el cliente y así como esos cientos de latas eran pasadas por alto, pero con el constante control de parte del encargado se vio reflejada una considerable disminución en los errores de sellado.

Finalmente, en la observación de las latas con presencia de grasa y texturas pegajosas, se pidió también al encargado llamar la atención y a la vez pedir el compromiso de los encargados de limpiar las latas y a su vez de mantenerlos en un ambiente fresco para que el cuerpo no se vuelva pegajoso, y efectivamente, al momento de la revisión se vio que el personal limpiaba correctamente las latas y eran trasladadas a un ambiente fresco para su cuidado. De todo esto el encargado de controlar el proceso de limpieza.

- Reunión de Cierre

ASISTENCIA: INSTALACIONES DE LA FABRICA GENESIS EIRL
SUPERVISORES
GERENTE GENERAL
JEFE DE PRODUCCIÓN

Anexo 16

Registro de productividad después de aplicado el SGC

A.- Productividad económica

REGISTRO DE VENTAS ANUAL						
VENTA A CLIENTE		Ago-18		Set-18		Oct-18
A	S/	163,728.81	S/	160,805.08	S/	116,949.15
B	S/	144,042.37	S/	142,775.42	S/	107,008.47
C	S/	138,877.12	S/	125,720.34	S/	100,186.44
D	S/	107,203.39	S/	107,203.39	S/	106,618.64
VENTAS MENSUALES	S/	553,851.69	S/	536,504.24	S/	430,762.71

COSTOS DE PRODUCCIÓN						
COSTOS DE		Ago-18		Set-18		Oct-18
MATERIA PRIMA	S/	133,042.00	S/	124,127.50	S/	94,162.00
INSUMOS	S/	55,543.32	S/	54,739.07	S/	42,209.79
MAQUILA	S/	113,701.79	S/	112,055.41	S/	86,406.93
ENVASES	S/	65,662.78	S/	64,712.00	S/	49,900.00
GASTOS ADMINISTRATIVOS	S/	14,314.97	S/	14,314.97	S/	14,314.97
CERTIFICACION	S/	19,897.81	S/	19,609.70	S/	15,121.21
GASTOS TOTALES MENSUALES	S/	402,162.67	S/	389,558.65	S/	302,114.90

B.- Productividad de cajas procesadas

CAJAS PROCESADAS			
LOTE	Ago-18	Set-18	Oct-18
LOTE 1	1408.21	1478.41	1357.26
LOTE 2	1356.16	1424.54	1436.94
LOTE 3	1353.05	1349.45	1526.15
LOTE 4	1433.01	1350.37	0.00
LOTE 5	0.00	0.00	0.00
LOTE 6			
	5550.43	5602.77	4320.35

CAJAS RECHAZADAS MENSUALMENTE		
Ago-18	Set-18	Oct-18
7.00	5.00	5.00

Anexo 17
Lista maestra

		INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	LM-01 DD-MM-AA
		Lista Maestra	REVISIÓN 00
Nº	LISTA MAESTRA INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	Se encuentra en	
1	Procedimiento de acciones correctivas	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS.docx	
2	Procedimiento de auditoria interna	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA.docx	
3	Procedimiento de capacitación y entrenamiento	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO.docx	
4	Procedimiento de seguimiento y evaluación de proveedores	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PROVEEDORES.docx	
5	Recepción de materia prima e insumos	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMA.docx	
6	Procedimiento de seguimiento medición, análisis y mejora	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.docx	
7	Procedimiento de salidas no conformes	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE SALIDAS NO CONFORMES.docx	
8	Procedimiento de identificación y trazabilidad	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.docx	
9	Procedimiento de ventas	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE VENTAS.docx	
10	Procedimiento de compras	MANUEL DE PROCEDIMIENTO DE COMPRA.docx	
11	MANUAL PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACION DOCUMENTADA	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA.docx	
12	Manual de procedimiento de control de calidad	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD DEL PRODUCTO TERMINADO.docx	
13	Manual de calidad	MANUAL CALIDAD JARED.docx	
14	Informe de contexto y gestión de riesgo	INFORME DE CONTEXTO Y GESTION DE RIESGOS.docx	
15	Formato de auditoria interna	FORMATOS AUDITORÍA INTERNA.docx	
16	Auditoria interna Jared	AUDITORIA-INTERNA a Jared 2018.docx	
17	Análisis dafo	ANALISI DAFO.docx	
18	Alcance del sistema de gestión de calidad	ALCANCE DEL SGC.docx	
19	Organigrama	ORGANIGRAMA JARED.docx	
20	Partes interesadas	PARTES INTERESADAS.docx	
21	Perfil de puestos	PERFIL DE PUESTO.docx	

		INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	LM-01 DD-MM-AA
		Lista Maestra	REVISIÓN 00
22	Política de calidad	POLÍTICA DE CALIDAD.docx	
23	PLAN de capacitación	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y REGISTRO DE ASISTECIA.docx	
24	OBJETIVOS DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD JARED.docx	
25	PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.docx	
26	FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE	FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.docx	
27	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.docx	
28	IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.docx	
29	PRESERVACION Y CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE	PRESERVACION Y CUIDADO DE LA PROPIEDAD DEL CLIENTE.docx	
30	CONTROL DE CAMBIOS	CONTROL DE CAMBIOS.docx	
31	LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.docx	
32	CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	SALIDAS NO CONFORMES.docx	
33	RESULTADOS DE REVISION POR LA DIRECCION	RESULTADOS DE LA REVISIÓN.docx	

 INVERSIONES Y SERVICIOS <small>GENERALES JARED S. R.L.</small>	INVERSIONES Y SERVICIOS		MPP-01
	GENERALES JARED S.R.L.		DD-MM-AA
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN		REVISIÓN 00

1. Objeto y Ámbito de Aplicación

El objeto de este procedimiento es definir las pautas a seguir para que el proceso de producción se lleve a cabo bajo condiciones controladas.

Es responsabilidad del Departamento de producción la elaboración, revisión e implantación de este documento, siendo el Departamento de Gestión de Calidad el responsable de verificar su adecuación e implantación.

2. Definiciones

Pauta de control: Documento que indica al personal las características a controlar y la calidad del producto que fabrica para garantizar la obtención de los resultados esperados.

Instrucción de Trabajo (IT): Aquella que ayuda y orienta al personal en la realización de su trabajo.

3. Procedimientos

3.1.DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Los procesos de producción que se llevan a cabo en la empresa son:

- Control de recepción de materia prima
Dentro de este proceso pasan los distintos controles de calidad:
 - ✓ Control de temperatura corporal del pescado
 - ✓ Porcentaje de acides del pescado
 - ✓ Tamaño de la especie en proceso de producción
- Control de corte y eviscerado
En este proceso se procede al corte de la materia prima según el producto a procesar por la que se toma mediciones constantemente con latas para la respectiva medición del pescado
- Control de envasado
En el control de envase se presenta los siguientes controles de calidad:
 - ✓ Número de piezas por envase (de 4 a 5 pz)
 - ✓ Peso por envase
 - ✓ Correcto eviscerado
- Control de adición de líquido de gobierno
En el proceso de adición de líquido de gobierno se ve los siguientes estándares de calidad:
 - ✓ Temperatura del líquido de gobierno
 - ✓ Líquido de gobierno agregado en ml por lata
 - ✓ Grados brix

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	MPP-01
		DD-MM-AA
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN	REVISIÓN 00

- Control de destrucción y visualización de sellado de latas
En este punto de calidad se ve:
 - ✓ Caídas de cierre
 - ✓ Falso cierre
 - ✓ Patinaje
 - ✓ % de traslape adecuado
- Control de limpieza de latas
En el control de limpieza de las latas se considera que las latas estén libre de exceso de aceite en contorno del cuerpo, que no esté pegajoso, libre de óxido.
- Control de etiquetado
En el control de etiquetado se controla el correcto etiquetado, que recubra el cuerpo toda la etiqueta y que no esté con exceso de pegamento.
- Control de empaçado
En el control de empaçado se toma en cuenta el numero de lota que cada lata fue codificada, se ordena el pallets, y se procede a realizar la O/T para su despacho.

3.2 PROGRAMACIÓN DE LA PRODUCCIÓN

El Director Industrial, a partir de las previsiones de entrega de los clientes realiza la planificación de la producción semanalmente.


Una vez planificada la producción, el Responsable de Producción procede a realizar el lanzamiento de las Ordenes de Fabricación (O.F.) (ver procedimiento P 007), asignando el número de O.F. correspondiente.

En la Orden de Fabricación se especifica la referencia de la pieza a fabricar, el n° O.F., el n° de máquina, el nombre y color de la pieza y la cantidad a fabricar.

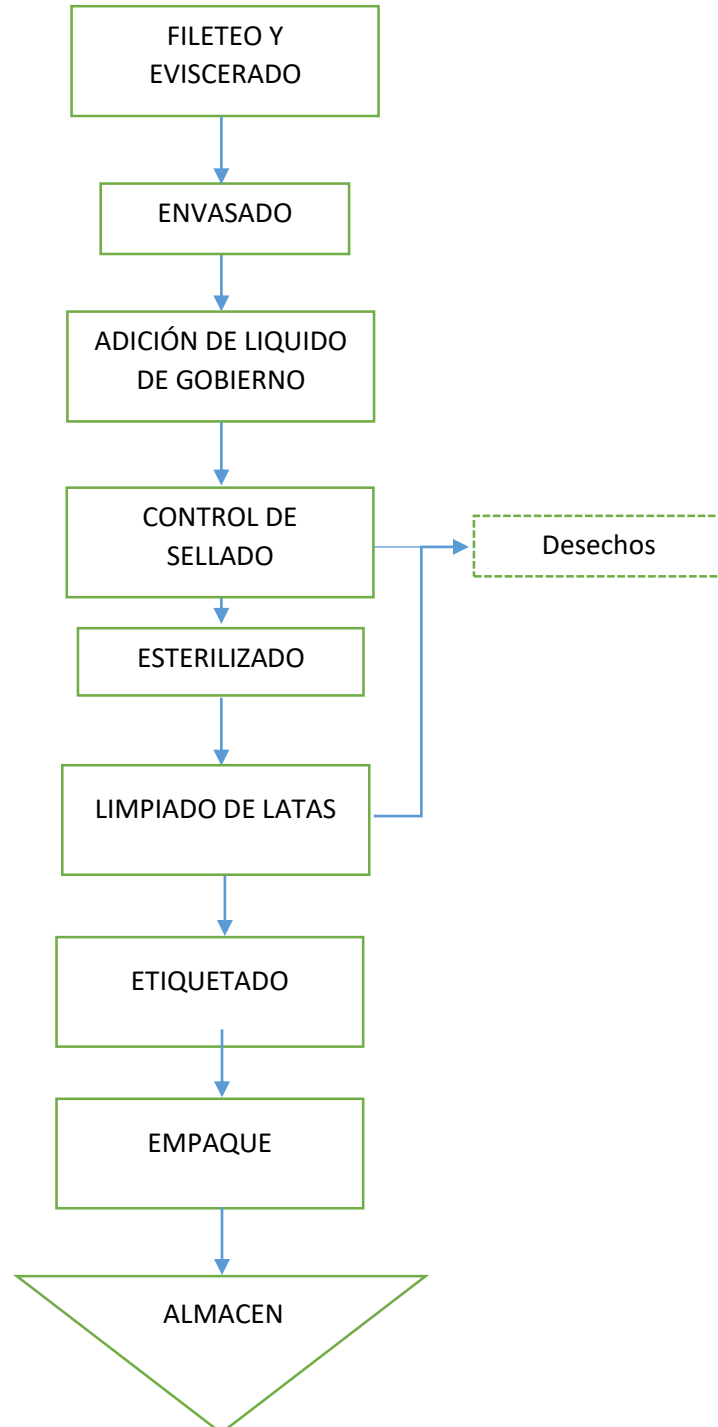
3.3 PUESTA A PUNTO DEL LUGAR DE TRABAJO

Al iniciar una fabricación el Encargado de Fabricación prepara la máquina o el puesto de montaje según I.T. El verificador también colabora en la preparación del puesto según I.T.

Cuando el Encargado de Fabricación considera que el proceso está preparado, firma la Hoja de Liberación de Producción. El verificador comprueba que las primeras piezas de la serie cumplen los requisitos de las pautas de control y firma también la Hoja de Liberación de Producción.

 INVERSIONES Y SERVICIOS <small>GENERALES JARED S. R.L.</small>	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		MPP-01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE PRODUCCIÓN		DD-MM-AA
			REVISIÓN 00

4. Diseño del procedimiento de producción



Anexo 18

Manual de procedimiento de control de calidad

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-CC
	Procedimiento de control de calidad de producto terminado	DD-MM-AA REVISIÓN 00

1. PROPÓSITO

Establecer las características y normas de calidad de los productos elaborados por la empresa, en apego a la legislación vigente, a los lineamientos de los clientes y para su aplicación en los procesos productivos.

2. ALCANCE

El presente documento se aplica a todo producto terminado que elabore la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley general de salud – Disposiciones generales, vigente.

Reglamento de control sanitario de productos y servicios, vigente

4. RESPONSABILIDADES

La aplicación efectiva del presente procedimiento es responsabilidad de la Jefatura de control de calidad.

5. DEFINICIONES

Aporte Nutricional: Cantidad de cada uno de los nutrientes que contiene un alimento por porción, relacionando su porcentaje de cobertura con la ingesta diaria recomendada.

Bromatología: Ciencia que se ocupa de los alimentos, su origen, características propias, composición química, tiempo de vida, formas de consumo y conservación.

Organoléptica: Todas aquellas descripciones de las características físicas que tiene la materia en general, según las pueden percibir los sentidos, como por ejemplo su sabor, textura, olor, color o temperatura.

Información nutricional: Toda la descripción destinada a informar al consumidor sobre las propiedades nutrimentales de un alimento o bebida no alcohólica preenvasada.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-CC DD-MM-AA
	Procedimiento de control de calidad de producto terminado	REVISIÓN 00

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 Consiste en la evaluación sensorial de los productos sustentados con una inspección organoléptica, para ello se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- Control del aspecto externo de la lata: Peso bruto, control de vacío, abertura de la lata.
- Control de pesos: tara, peso bruto, peso neto, peso escurrido.
- Control del aspecto Interno del producto: Contenido, color, olor, textura, sabor, limpieza, líquido de gobierno y dentro del líquido de gobierno inspeccionar color, consistencia, Limpieza, olor, sabor, Brix , cantidad.

6.2: Equipos a utilizar:

- Vacuómetro.
- Refractómetro.
- Potenciómetro.
- Embudos de Aluminio.
- Tenedores.
- Tamices
- Pinzas.
- Balanza.
- Abrelatas manual o eléctrico.
- Formato para evaluación organoléptica.

7. PROCEDIMIENTO

7.1 TOMA DE MUESTRA

El muestreo se realizará siguiendo lo consignado en la NTP 700.002-2012 “LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE MUESTREO DEL PESCADO Y PRODUCTOS PESQUEROS PARA INSPECCION”.

7.2 DATOS DEL PRODUCTO

Establecer código, marca, fecha de producción, fecha de vencimiento, lote, tipo de envase, tipo de producto, pesos, tamaño del lote, fecha de inspección,

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-CC DD-MM-AA
	Procedimiento de control de calidad de producto terminado	REVISIÓN 00

7.3 CONTROL DEL ASPECTO DEL ENVASE

Se determina a simple vista si hay presencia de los siguientes defectos.

EXTERIOR

- Fugas.
- Hinchazón.
- Grietas u otros defectos superficiales del envase.
- Abolladuras que pueden afectar la hermeticidad del envase.
- Pérdida de barniz y litografía.
- Corrosión.
- Rótulos deteriorados.
- Otros que afecten la calidad del producto

INTERIOR

- Coloración anormal.
- Perforación por mal estampado.
- Corrosión del envase.
- Presencia anormal de soldadura en la costura lateral.
- Pérdida y desprendimiento de barniz.
- Otros que afecten la calidad del producto

7.4 CONTROL DE PESOS

Se determinan los pesos correctos de acuerdo a lo siguiente:

Peso Bruto (PB): es el peso total del contenido más el peso total del envase.

Tara (T), es el peso del envase limpio y seco.

Peso Neto (PN): Es el peso resultado del peso bruto menos la tara, se refiere a todo el contenido interno. $PN = PB - T$

Peso sin líquido de gobierno (PSL): Es el peso del contenido y del envase sin el Líquido de Gobierno. $PSL = PB - LIQUIDO DE GOBIERNO$.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-CC DD-MM-AA
	Procedimiento de control de calidad de producto terminado	REVISIÓN 00

Peso Escurrido (PE): es el peso del contenido sin líquido de gobierno,

$$PE = PSL - T$$

7.5 DETERMINACIÓN DEL VACÍO O PRESIÓN INTERIOR.

Se verifica con la utilización de un Vacuómetro, perforando con el vástago del punzón la superficie limpia y lisa de la lata, manteniendo el Vacuómetro perpendicular al envase y se efectúa la lectura. El vacío se expresa en mm o pulgadas de Hg.

7.6 DEL PRODUCTO

- Apariencia General o Contenido: Se califica a simple vista sobre el contenido total del envasado calificándolos con
 BUENO: Producto Entero, bien acomodado, uniforme
 REGULAR: Algo partido, mal acomodado, no está uniforme
 MALO: Completo desorden y gran parte del contenido destrozado.
- Olor: Se determina al momento de abrir el producto y también durante el desmenuzamiento del mismo, calificándolos como:
 NORMAL: Característico del producto envasado, bueno o neutro.
 LIGERO CAMBIO: ligero rancio, añejo, no corresponde del todo al producto envasado.
 ANORMAL.: fuerte rancio, fermentado, desagradable.
- Color: Debe corresponder al tipo de especie y conserva que se ha procesado, las calificaciones son:
 TÍPICO: natural, propio de la especie, sin manchas.
 LIGERO CAMBIO: alterado, amarillento, ligeramente tostado, no característico de la especie.
 ANORMAL: decolorado, extraño, no natural, líquido se torna color sucio.
- Textura: Se determina probando la consistencia del músculo de la especie procesada, se califican como:
 FIRME: ideal, ofrece resistencia a la rotura, consistente.
 ALGO BLANDA: se destroza fácilmente
 BLANDA: pastoso, arenoso, desmenuzado.

 INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S. ...	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-CC DD-MM-AA
	Procedimiento de control de calidad de producto terminado	REVISIÓN 00

- Sabor: Se determina al contacto con el paladar, sin ingerirlo, se califica como:
 NORMAL: muy agradable, característico.
 LIGERO CAMBIO: madurado, algo desabrido, ligeramente rancio,
 ANORMAL: rancio, ácido, extraño, picante, desagradable.
- Limpieza: Según la naturaleza del producto, se califica como:
 BUENA: libre de órganos internos, de sangre, escamas y otros elementos extraños.
 REGULAR: apariencia de algunos órganos internos, restos de espinas, escamas
 DEFICIENTE: presencia de órganos internos, escamas, presencia de elementos extraños.
- Sal: de igual manera se determina al contacto con el paladar, calificación:
 SATISFACTORIO
 INSUFICIENTE
 EXCESIVO
- Líquido de Gobierno: se examina y se expresa en mililitros, aquí se examinan las características del líquido tomando en cuenta: color, olor, sabor, limpieza.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-CC DD-MM-AA
	Procedimiento de control de calidad de producto terminado	REVISIÓN 00

8. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS	CÓDIGO
Examen físico organoléptico de producto terminado	SGC-EFO-PT

9. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.

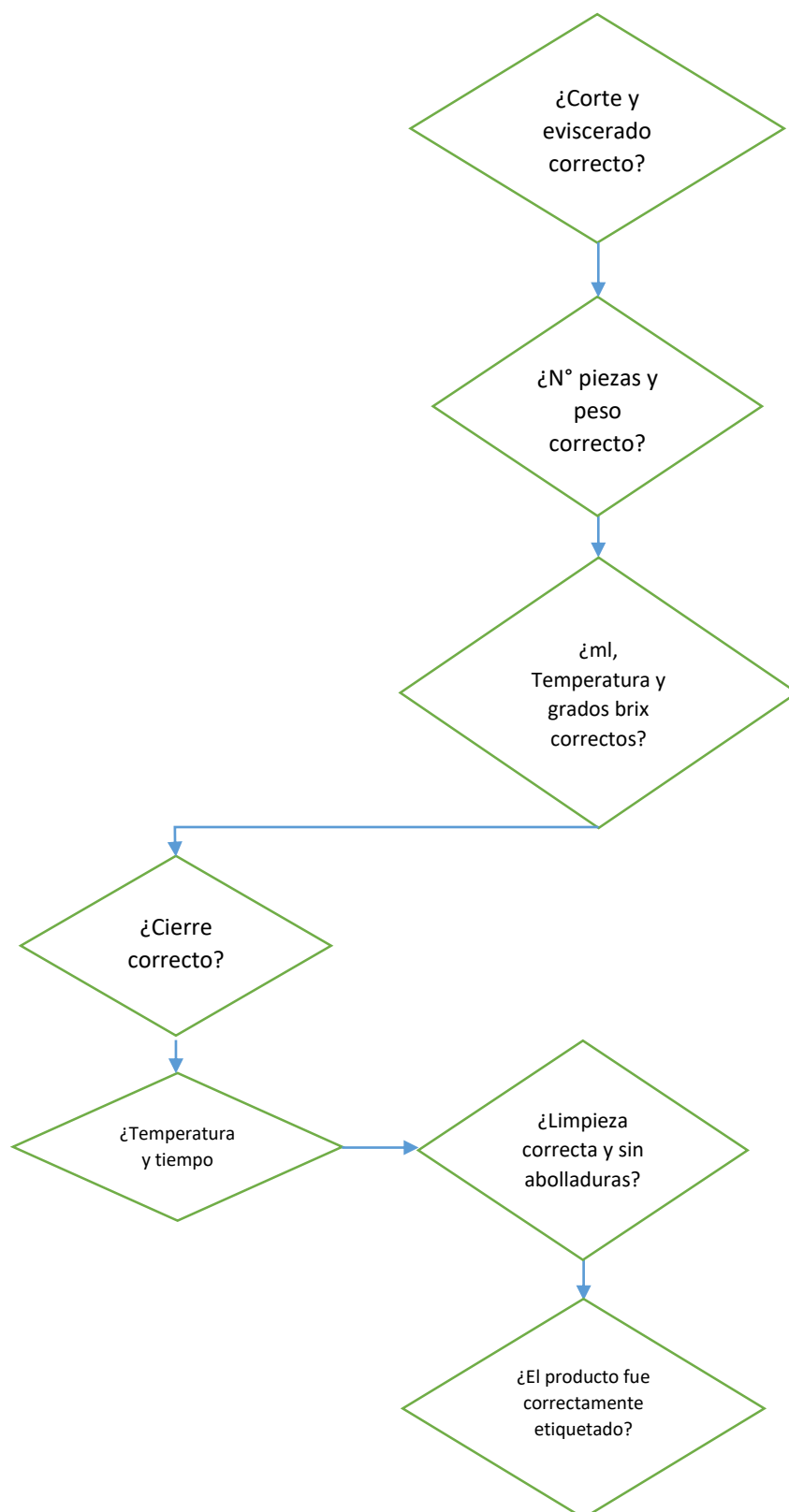
10. ANEXOS

Formato de examen físico organoléptico de producto terminado

Diagrama de procesos de calidad

 INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S. ...	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-CC
	Procedimiento de control de calidad de producto terminado	DD-MM-AA
		REVISIÓN 00

Diagrama de procedimientos de calidad.



EXAMEN FÍSICO ORGANOLÉPTICO DE PRODUCTO TERMINADO				APROBADO POR:		
CODIGO: F-EFO.PT				VERSÓN:		
FECHA DE INSPECCIÓN:		FECHA DE PRODUCCIÓN:		EVALUADOR:		
USUARIO						
PRODUCTO						
CÓDIGO/LOTE						
1. ENVASE	1.1. Tipo					
	1.2. Marca o proveedor					
2. PESOS	2.1. Bruto (g)					
	2.2. Tara (g)					
	2.3. Neto (g)					
	2.4. Drenado (g)					
	2.5. Neto especificado (g)					
	2.6. Drenado especificado (g)					
3. VACIO (inHg)						
4. LIQUIDO DE COBERTURA	4.1. Cobertura					
	4.2. *Brix					
	4.3. Consistencia					
	4.4. Color					
	4.5. Olor y Sabor					
	4.6. Total (ml o g)					
	4.7. Aceite/Salmuera (ml o g)					
	4.8. Salsa de tomate (ml o g)					
	4.9. Limpieza					
5. PESCADO	5.1. N° de piezas (Unidades)					
	5.2. Perdida de piel					
	5.3. Corte					
	5.4. Frescura					
	5.5. Limpieza y selección					
	5.6. Color					
	5.7. Olor					
	5.8. Sabor					
	5.9. Textura					
	5.10. Consistencia de Huesos					
	5.11. Oxidación					
	5.12. Tostadura					
6. Parámetros de Retorta						
7. CALIFICACIÓN	(*) MB, B, D, NA					
8. SITUACIÓN	(+) A, O, D					
Comentarios:						
Escala de calificación (*)						
Muy bueno (MB): Producto con atributos organolépticos muy buenos, presentación excelente.						
Bueno (B): Producto con ligero cambio en la presentación, no cumple un atributo relevante, sensorialmente bueno.						
Deficiente (D): Producto con mala presentación, cambio en atributos sensoriales, no cumple especificaciones del cliente, pero es inocuo.						
No Apto (NA): Producto recusable, sensorialmente anormal, o defecto crítico de cierres, no es inocuo.						


JEFE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

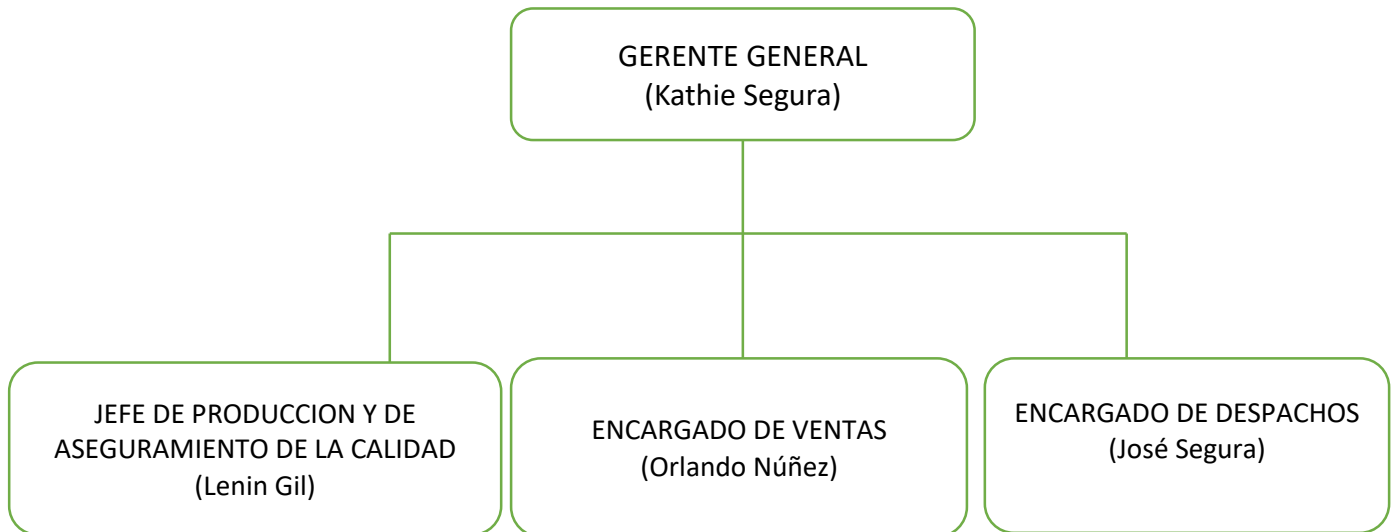
Anexo 19


Contexto de la organización

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	AD-01
		08-06-2018
	ANÁLISIS DAFO	REVISIÓN 00

Fortalezas <ul style="list-style-type: none"> • Fidelización de colaboradores para negociación de precios y permanencia durante toda la temporada. • Excelentes relaciones comerciales con los principales proveedores del programa social QALI WARMA. 	Oportunidades <ul style="list-style-type: none"> • Tratado de libre comercio con USA, unión europea, Asia y otros. • Aumento del consumo per-cápita de productos pesqueros de 6.5 en 2013 a 7.0 kilogramos en 2017. • Inversión progresiva del gobierno en Ciencia, tecnología e innovación con proyecciones de 5,182 y 7,935 millones de soles para 2019 y 2020 respectivamente • Acceso a tecnologías de navegación y comunicaciones. • En el año 2017 en el Perú se registró un índice de desnutrición del 12.9% de niño y niñas menores de 5 años de edad.
Debilidades <ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de un Plan estratégico. • Inexistencia de un plan de capacitación en temas administrativos, operativos, calidad, medio ambiente y otros. • Falta de un procedimiento de medición y control de la gestión de calidad. 	Amenazas <ul style="list-style-type: none"> • Fenómeno del Niño, cambios abruptos en el ecosistema, naturaleza impredecible. • Existencia de empresas que producen productos insalubres para el consumidor, y que estas manchan la reputación de aquellas empresas que siguen estándares de calidad certificados. • Sobre explotación de los recursos marinos. • Pesca informal en algunos lugares del país.


 INVERSIONES Y SERVICIOS <small>GENERALES JARED S. ...</small>	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	OG-01
	ORGANIGRAMA Y MAPA DE PROCESOS	08-06-2018 REVISIÓN 00



	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	OG-01
		08-06-2018
	ORGANIGRAMA Y MAPA DE PROCESOS	REVISIÓN 00

Mapa de interacción de procesos:




	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	OG-01
		08-06-2018
	ORGANIGRAMA Y MAPA DE PROCESOS	REVISIÓN 00

La norma indica que la organización debe identificar las partes interesadas pertinentes a su sistema de gestión de calidad e identificar sus necesidades y expectativas que puedan afectar su capacidad para cumplir con los requisitos de los productos y servicios. En la tabla de la siguiente página se identifican las partes interesadas y sus respectivas necesidades y expectativas pertinentes.

Según indica la norma, la organización tiene que identificar a sus partes interesadas pertinentes en su sistema de gestión de calidad y a su vez identificar las necesidades y expectativas que pudieran afectar la capacidad para cumplir con aquellos requisitos que exigen en los productos y servicios. En la siguiente tabla están identificadas las partes interesadas y sus respectivas características.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PI
		10-06-2018
	PARTES INTERESADAS	REVISIÓN 00

Partes Interesadas	Características	Intereses y expectativas
Accionistas	Personas cuyo nivel económico les permitió realizar aporte de capital para que la empresa. Estas personas tienen derecho de recibir parte de las ganancias de la empresa como también son conscientes de los riesgos que conlleva su inversión.	Que la empresa aumente sus ganancias para que así ellos sean beneficiados económicamente. Que la empresa sea mas conocida y aumente su éxito para que el valor de sus acciones se incremente. Minimizar los riesgos de perdida en la organización, ya sean económicas, sociales y medio ambientales.
Trabajadores	Personas con una formación profesional técnica, universitaria y/o con post grado que realizan labores con una remuneración económica, teniendo como fin en común el progreso de la empresa.	Sueldos justos que vaya de acorde con la importancia de la industria. Tener un crecimiento profesional, adquiriendo experiencias. Trabajar en un ambiente seguro libre de riesgos.
Clientes	Empresa que requieren nuestras conservas de pescado.	Que los productos que se les entregue satisfagan sus requerimientos. Que tengan la confianza en que el producto es de calidad. Dependiendo de la exigencia del cliente, que la empresa cuente con un sistema de gestión de calidad certificado.
Proveedores	Empresa que suministra a la empresa de bienes o servicios para que se pueda realizar los procesos principales de la organización.	Crear relaciones de largo plazo que beneficien mutuamente a ambas partes.
El estado a través del programa social Qali Warma	Es un programa social encargado de abastecer de alimentos a los colegios nacionales, este programa está dirigido por el estado mismo.	Que los alumnos se alimenten nutritivamente. Que las empresas encargadas de producir las conservas lo hagan bajo estándares de calidad óptimos.
Alumnos de niveles inicial y primaria de los colegios nacionales beneficiados	Son el propósito de Qali Warma, estos niños serán los que finalmente consuman los alimentos que el programa social adquiera.	Que el producto que están consumiendo sean de alto valor proteico.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PI
	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	10-06-2018 REVISIÓN 00

El alcance del sistema de sistema de gestión de calidad aplicado a la empresa Inversiones y servicios Generales Jared S.R.L. abarca los procesos de comercialización de conservas de pescado en sus distintas variedades.

Anexo 20

Liderazgo

 INVERSIONES Y SERVICIOS <small>GENERALES JARED S. ...</small>	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PI
	POLITICA DE CALIDAD	08-06-2018
		REVISIÓN 00

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L. es una empresa dedicada a la elaboración de productos pesqueros de alta calidad para consumo humano, ubicada en la ciudad de Chimbote, comprometida con la mejora continua de sus productos y de todo proceso involucrado en la elaboración de conservas de pescado.

Esta Política de Calidad se define dentro del propósito de la organización que es la producción y venta de conservas de pescado, de calidad y económicamente rentables y dentro del contexto de la organización, también apoya su dirección estratégica estableciendo las directrices asociadas y sirve como marco para el establecimiento de objetivos de calidad para cada una de ellas.

Nuestro prestigio como empresa productora depende de la CALIDAD, y para conseguirla creemos que es fundamental la participación y esfuerzo de todos nuestros empleados y colaboradores, para de esta manera poder conseguir la satisfacción de los requisitos de nuestros clientes.

Esta filosofía debe asumirse en cada uno de los Departamentos de INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L. mediante el fiel cumplimiento de los siguientes principios:

- Promover un clima propicio para las comunicaciones internas y con nuestros clientes, que garanticen un continuo y franco intercambio de opiniones y criterios en una atmósfera de respeto mutuo.
- Garantizar a cada empleado el conocimiento de los requerimientos y necesidades de su posición y el derecho a la solicitud de información que considere precisa para el logro de los objetivos propuestos y la mejora continua de su desempeño.
- Todas las áreas de la empresa tienen la responsabilidad y el compromiso de velar por la correcta aplicación y logro de los requisitos de calidad y las especificaciones establecidas para nuestros productos a través de toda la cadena de producción.
- Plena satisfacción de nuestros clientes, ofreciendo unos productos y servicios que satisfagan sus expectativas. Por ello, enfocamos nuestras acciones a identificar, evaluar y definir los requisitos del cliente, sus necesidades y expectativas, con el fin de satisfacerlas.
- Controlar de manera sistemática todos y cada uno de los factores relevantes de los que depende la Calidad de nuestros productos.
- Cumplir todas las especificaciones, normas, requisitos legales u otros establecidos.
- Potenciar la mejora continua del sistema de gestión de la calidad a través del establecimiento de indicadores de desempeño, seguimiento, medición, análisis y evaluación de los mismos, así como el planteamiento de objetivos de calidad y mejora en las funciones y niveles pertinentes de la organización.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PI 08-06-2018
	POLITICA DE CALIDAD	REVISIÓN 00

- Obtener los máximos beneficios económicos por la actividad del negocio optimizando el uso de los recursos asociados, incorporando las nuevas tecnologías para ello.

El sistema de Gestión de Calidad establecido por Inversiones y Servicios Generales JARED S.R.L., cuenta con el apoyo de todos los niveles de la dirección.

La gerencia general de Inversiones y Servicios Generales JARED S.R.L. se compromete con el mejoramiento continuo con el objeto de asegurar la calidad de nuestros productos y la competitividad de nuestra empresa.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		SGC-PI
			08-06-2018
	PERFIL DE PUESTOS		REVISIÓN 00

JEFE DE PRODUCCION Y CALIDAD:

Se encargan de planificar, realizar y controlar la producción de conservas y aceite de pescado, basándose siempre en cumplir los estándares de producción y calidad asignados. Además, deben enviar reportes en los que se presente los niveles de producción.

ENCARGADO DE VENTAS:

Se encarga de colocar los productos que la empresa fabrica en el mercado de productos marinos, por ende, se encuentra siempre en la busca de nuevos clientes. Asimismo, se encarga de verificar la conformidad percibida por el cliente, para evaluar el producto este llegando en las condiciones deseadas por el cliente.

ENCARGADO DE DESPACHOS:

Se encarga de planificar los pedidos mensuales que tiene la empresa, para así poder entregar el producto a los clientes en las fechas pactadas. Es importante que el encargado de despachos tenga en claro que la empresa cuenta con una filosofía de entregar los productos siempre a tiempo y evitar los retrasos en la entrega de pedidos.

Anexo 21
Planificación

	INVERSIONES Y SERVICIOS	OC-01
	GENERALES JARED S.R.L.	12-08-2018
	OBJETIVOS DE CALIDAD	REVISIÓN 00

En el marco de la política de calidad, se definirán y establecerán objetivos de calidad para lograr cumplir con los requisitos del cliente y las partes interesadas, dichos objetivos serán revisados por la Alta Dirección por lo menos semestralmente y están sujetos a ser modificados de ser necesario. Los mismos serán comunicados a todo el personal y revisados a través de reuniones mensuales dirigidas por las jefaturas y la gerencia.


A continuación, se muestran dichos objetivos en siguiente cuadro:

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		OC-01
			12-08-2018
	OBJETIVOS DE CALIDAD		REVISIÓN 00

Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.		REGISTRO							Página 01 de 01
CÓDIGO: SGC-OC		OBJETIVOS DE CALIDAD							
VERSIÓN: V 1.0									
Nº de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia monitoreo	PROGRAMA DE GESTIÓN			
						Acción / Tarea / Actividad	Responsable	Recursos	
1	Lograr que el nivel de satisfacción del cliente sea el mayor posible	Índice de percepción del servicio del Cliente (IPSC)	Cantidad (Número) de reclamos por trabajo o proyecto	“0”	Final de cada Proyecto	Identificar las razones por las cuales no se obtuvieron las buenas pros.	Jefe de Ventas	Equipos de oficina y cómputo Servicios de comunicación.	
						Identificar los puntos de mejora para el proceso de fabricación de productos o ejecución del servicio.			
						Asignar y delegar responsables y responsabilidades, así como establecer controles y realizar seguimiento constante.			
						Elaborar planes de concientización y capacitación.			
						Incrementar la participación en nuevas convocatorias con organizaciones de cualquier sector.			
		Índice de cumplimiento de plazos contractuales (ICPC)	% AVANCE =[Actividades cumplidas en el cronograma real] /[Actividades planeadas	“≥100%”	Diario	Planificar y realizar seguimiento de las tareas y actividades (programa de trabajo)	Supervisor de Producción	Equipos de oficina y cómputo Servicios de comunicación	

	INVERSIONES Y SERVICIOS	OC-01
	GENERALES JARED S.R.L.	12-08-2018
	OBJETIVOS DE CALIDAD	REVISIÓN 00


			en el cronograma contractual] * 100					
		Índice de cumplimiento de asignación de recursos económicos (ICARE)	% UTILIZACIÓN =[Gasto real] / [Gasto programado] * 100	"≤100%"	Semanal	Planear y realizar seguimiento del abastecimiento de personal y equipos. Elaborar el presupuesto y cronograma de asignación económica.	Coordinador de proyectos	Equipos de oficina y cómputo Servicios de comunicación Equipos de transporte
		Índice de observaciones levantadas durante la ejecución del proyecto (IOEP)	% OBSERVACIONES LEVANTADAS = [N° de observaciones. levantadas] / [Total observaciones] * 100	"≥90%"	Mensual	Revisar el cumplimiento de las bases contractuales. Realizar seguimiento a las observaciones por parte del cliente.	Coordinador de proyectos	Equipos de oficina y cómputo Servicios de comunicación
2	Implementar cultura de calidad en los trabajadores	Índice de personal capacitado en temas de calidad (IPCA)	% CAPACITACIÓN = [Personal capacitado en temas de calidad en el mes] / [Total de personal] * 100	"≥90%"	Mensual	Elaboración y seguimiento de plan anual de capacitaciones.	Coordinador de calidad	Equipos de oficina y cómputo Servicios de comunicación
3	Realizar seguimiento al SGC y promover la mejora continua	Índice de acciones correctivas (IACO)	% ACCIONES TOMADAS = [N° acciones completadas] / [N° total de acciones formuladas] * 100	"=100%"	Mensual	Elaborar un programa de seguimiento, auditorías internas e inspecciones.	Coordinador de calidad	Equipos de oficina y cómputo Servicios de comunicación
		Índice de acciones correctivas implementadas fuera de plazo (IAFP)	% ACCIONES TOMADAS = [N° acciones tomadas fuera de plazo] / [N° total de acciones formuladas] * 100	"=0%"	Mensual	Controlar y realizar seguimiento a todas las acciones que se deriven desde el		

 INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S. ...	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		OC-01
			12-08-2018
	OBJETIVOS DE CALIDAD		REVISIÓN 00

						comienzo del proyecto hasta su cierre.		
		Índice de implementación de acciones derivadas de la Revisión por la Dirección (IARD)	% ACCIONES DE LA DIRECCIÓN = [N° acciones completadas que son decididas por Dirección] / [N° total de acciones formuladas por Dirección] * 100	"=100%"	Mensual	Buscar constantemente la mejora de la eficacia del SGC a través de cumplimiento de las acciones planificadas.		
		Índice de Mejora	% ÍNDICE DE MEJORA = [N° sugerencias y/o reclamos atendidos] / [N° sugerencias y/o reclamos recepcionados] * 100	">90%"	Mensual			
4	Asegurar la calidad de Materia Prima y producto o servicio final cumpliendo con los aspectos reglamentarios y requerimientos del cliente.	Índice de Proveedores Calificados/Aptos	% PROVEEDORES CALIFICADOS/APTOS = [N° proveedores calificados] / [N° total de proveedores] * 100	">90%"	Trimestral	Mantener actualizada la data, evaluaciones y re-evaluaciones de los proveedores externos.	Encargado de Compras	Equipos de oficina y cómputo
		Índice de Reclamos al proveedor	% INCIDENCIA DE RECLAMOS = [N° Reclamos a Proveedor] / [N° total de órdenes de compra] * 100	"<5%"	Mensual	Realizar seguimiento a los reclamos al proveedor, y a las soluciones brindadas por los mismos.	Encargado de Compras	Equipos de oficina y cómputo Servicios de comunicación
		Índice de devolución de MP	% ÍNDICE DE DEVOLUCIÓN DE MP = [N° Unidades devueltas] / [N° entregadas] * 100	"<1%"	Mensual	Registrar las devoluciones de Materia prima, y las acciones tomadas por el proveedor externo.	Encargado de Compras	Equipos de oficina y cómputo Servicios de comunicación.

Anexo 22

Soporte

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-CM
	Procedimiento de capacitación y entrenamiento	DD-MM-AA
		REVISIÓN 00

1. PROPÓSITO

La Alta Dirección y Jefaturas determinan las competencias basadas en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas del personal, que realiza trabajos que puedan afectar la calidad de los productos y/o servicios y proporcionan capacitación y entrenamiento para satisfacer estas necesidades.

Todo el personal trabajador que está relacionado de forma directa o indirecta con la fabricación de productos o prestación de servicio, recibe permanentemente sensibilización, capacitación y/o entrenamiento, a un nivel apropiado, para realizar su labor de la mejor manera posible.

2. ALCANCE

El presente documento se aplica a todo el personal que realiza actividades y labores dentro de las oficinas de Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

4. RESPONSABILIDADES

La aplicación efectiva del presente procedimiento es responsabilidad de la Jefatura de RRHH, y cada una de las jefaturas que vea por conveniente la capacitación y entrenamiento de su personal.

5. DEFINICIONES

Competencia: Conocimientos y aptitudes que debe poseer una persona para desempeñarse en un determinado puesto de trabajo.

Concientización: Acciones de capacitación orientada a crear o modificar actitudes de las personas con el propósito de alinearlas a los objetivos de la empresa.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-CM
	Procedimiento de capacitación y entrenamiento	DD-MM-AA
		REVISIÓN 00

Capacitación: Aprendizaje a través de un conjunto de acciones programadas por la Empresa para proporcionar y/o desarrollar las aptitudes del personal, con el propósito de prepararlo para que desempeñe adecuadamente un puesto de trabajo. Puede realizarse a través de cursos formales, internos, externos o autoestudio.

Capacitación interna: Actividades de capacitación planificadas y organizadas Por Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L., e impartida por instructores internos designados (Jefes, supervisores, coordinadores, etc.). Generalmente estas se desarrollan dentro de las instalaciones de la empresa.

Capacitación externa: Toda actividad de capacitación organizada y estructurada por una Empresa proveedora de servicios de capacitación, que se desarrolla dentro de sus propias instalaciones o en instalaciones externas.

Entrenamiento: Aprendizaje práctico a través de un conjunto de acciones programadas por las Gerencias, Jefaturas o supervisores para proporcionar, desarrollar y/o perfeccionar las habilidades y destrezas del personal, con el fin de incrementar su eficiencia e higiene en el puesto de trabajo, Puede adquirirse a través de la experiencia o ser inducido por enseñanza formal y practicas dirigidas.

Expositor / Instructor: Persona de la empresa o empresas externas que proporcionan conocimientos y/o destrezas a través de cursos o prácticas operativas específicas.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCID
		24-06-2018
	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	REVISIÓN 00

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

La concientización del personal se realiza a través de los siguientes medios de comunicación:

Sensibilización: Boletines informativos, publicaciones en periódico mural (vitrina informativa), cuadros y acrílicos informativos, preguntas para visitantes, charlas de 05 minutos.

Capacitaciones:

Cursos Internos / Externos

Documentos del Sistema de Gestión de Calidad

Reglas obligatorias que deben cumplirse durante los trabajos en taller.

La identificación de necesidades de capacitación del personal de la empresa se va a realizar en base a:

Resultados de visitas a plantas

Informes técnicos

Comportamientos del personal durante los procesos

Resultados de evaluaciones de conocimientos

Cursos solicitados por el mismo personal

Solicitudes de capacitación específicas.

Cambios en la normativa legal

Reclamos de clientes

La asistencia a los cursos internos o externos adaptados y aprobados por la empresa, tienen de carácter obligatorio, salvo adecuada justificación (vacaciones, descanso médico, viajes, etc.) que deberá ser informada oportunamente a las gerencias o jefaturas, los mismos que informarán inmediatamente, por correo electrónico o en forma personal a los encargados de las charlas y capacitaciones. El Coordinador del SGC o los instructores internos designados, informarán del curso a través de las listas de asistencia, en las vitrinas informativas. Si por motivos de fuerza mayor se pospone o cancela un curso, el Coordinador de Calidad o los instructores internos designados, informarán oportunamente a los interesados en la vitrina informativa.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCID
		24-06-2018
	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	REVISIÓN 00

El personal de taller que no ha logrado nota aprobatoria en los exámenes, será convocado oportunamente a una reunión de reforzamiento de conocimientos, por el Coordinador de Calidad o el Instructor interno designado.

7. PROCEDIMIENTO

7.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DEL PUESTO

Registrar los requerimientos de capacitación y entrenamiento de cada puesto de trabajo a su cargo, revisando el Perfil de cargos y responsabilidades y las nuevas necesidades de la empresa.

7.2 IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN O DE ENTRENAMIENTO

Identificar anualmente o cuando se considere necesario, las necesidades de capacitación o entrenamiento del personal a cargo, teniendo en cuenta los requerimientos del SGC y los requerimientos de la empresa.

7.3 PROGRAMACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Elaborar el Plan de Capacitación, considerando todas las necesidades de capacitación y entrenamiento definidas por las diferentes Gerencias y Jefaturas.

Este plan será distribuido para su conocimiento a las gerencias y jefaturas.

7.4 ELABORACIÓN DE SILABUS

Elaborar los silabus de los cursos programados para las capacitaciones internas y/o externas.

7.5 EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN

- Planificar y definir los cursos a ser dictados al personal, con las diferentes Gerencias y Áreas, para coordinar meses, días y horas convenientes de capacitación.
- Separar el local de capacitación correspondiente.
- Preparar el material didáctico para los asistentes a los cursos, las

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCID
		24-06-2018
	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	REVISIÓN 00

listas de asistencia y las evaluaciones y exámenes correspondientes.

- Calificación de evaluaciones o exámenes (Control de la eficacia de la capacitación)
- Convocar reuniones de reforzamiento de conocimientos, cuando corresponda.

7.6 REGISTRO DE EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Registrar la fecha del curso dictado en el Plan de Capacitación, para los seguimientos de cumplimiento e informes correspondientes.

7.7 EFICACIA DE LA CAPACITACIÓN

Después del dictado de cada curso se procederá a tomar exámenes, para verificar el nivel de captación de los conocimientos impartidos.

Las jefaturas y/o supervisores verificarán si los trabajadores que han recibido capacitación, ponen en práctica los conocimientos adquiridos, en los puestos de trabajo correspondientes.

8. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS	CÓDIGO
Programa de capacitación y sensibilización del SGC	SGC-CP
Registro de asistencia a eventos	SGC-RA

9. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.

10 ANEXOS

No aplica.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCID
		24-06-2018
	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	REVISIÓN 00

1. PROPÓSITO

Establecer una metodología para el control de los documentos internos y externos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), garantizando su emisión, identificación, distribución, revisión, actualización, aprobación y archivo.

2. ALCANCE

Aplica a toda la documentación elaborada en la organización, incluyendo documentos de origen externo, relacionados directamente con el Sistema de Gestión de Calidad.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

4. RESPONSABILIDADES

1.1 Gerente General

Brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del presente procedimiento.

1.2 Gerencias/Jefaturas

Asegurarse que toda la documentación elaborada en sus áreas se adecúe al presente procedimiento.

1.3 Colaboradores

- Cumplir el presente procedimiento.
- Utilizar los documentos vigentes.

1.4 Responsable de Control de Información Documentada

Verificar y hacer cumplir el presente procedimiento

5. DEFINICIONES

Copia Controlada: Es toda copia impresa identificada con el sello verde de “COPIA CONTROLADA”, es el documento oficial para

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCID
		24-06-2018
	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	REVISIÓN 00

el SGC. Este debe ser revisado, modificado y actualizado periódicamente.

Copia no controlada: Es toda copia impresa identificada con el sello rojo de “COPIA NO CONTROLADA”, en casos específicos y por breve periodo de tiempo se pueden emitir copias no sujetas al SGC. Los documentos no controlados no serán tomados en cuenta como oficiales ni como versiones actualizadas de los mismos.

Documento del Sistema de Gestión de Calidad: Se refiere a los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad, dentro de estos se encuentran: las políticas, los documentos integrados, procedimientos, instrucciones, formatos, registros, entre otros; y otros documentos como normas técnicas, legislación aplicable, entre otros.

Documento Eliminado: Documento que deja de utilizarse o es reemplazado por otro.

Documento Obsoleto: Documento que deja de ser vigente cuando sufre modificaciones que conllevan a un cambio de versión.

Documento de procedencia externa: Documento emitido por la empresa y que se ha identificado como necesario para el desarrollo de sus actividades.

Formato: Es un documento que da lugar a un registro cuando se utilice para anotar un control.

Instructivo: Documento que detalla la forma de desarrollar una actividad específica en un proceso determinado. Puede incluir gráficos, esquemas, dibujos, fotografías, entre otros.

Manual del Sistema de Gestión de Calidad: Documento que explica el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, desde

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCID
		24-06-2018
	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	REVISIÓN 00

la política, etapa de planificación implementación y operación, verificación y revisión por la dirección.

MOF: Manual de Organización y Funciones donde se describen las funciones, responsabilidades, autoridad, facultades y las principales relaciones de los cargos de la empresa.

Otros Documentos: Documentos que establecen determinados requisitos, ejemplo: planos, especificaciones, entre otros.

Procedimiento: Documento que detalla la forma de ejecutar una actividad o un proceso.

Registros: Documento que provee evidencias objetivas de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos.

Responsable del Proceso: Persona que sugiere la elaboración de un documento (Procedimiento, instrucción, formato, otros) y los desarrolla.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

Los encargados de la elaboración, revisión y aprobación de los documentos del Sistema Integrado de Gestión se presentan en la siguiente tabla:

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCID
		24-06-2018
	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	REVISIÓN 00

**Tabla N° 1: Responsables de la Elaboración, Revisión y
Aprobación de Documentos**

DOCUMENTO	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Política de Calidad.	Gerente General	Directorio	Gerente General
Manual SGC	Jefe de Control de Calidad	Gerente General Gerente de Ingeniería y Calidad	Gerente General
Objetivos de Calidad	Jefe de Control de Calidad	Gerente General Gerente de Ingeniería y Calidad	Gerente General
Procedimientos	Gerentes, Jefes, Supervisores, Coordinadores.	Gerente de Área Jefe de Área	Gerente de Área
Instructivo	Supervisores, asistentes, coordinador, jefes.	Gerente de Área Jefe de Área	Gerente de Área Jefe de Área
Otros Documentos	Supervisores, asistentes, coordinador, jefes.	Gerente de Área Jefe de Área	Gerente de Área Jefe de Área
Formato	Supervisores, asistentes, coordinador, jefes.	Gerente de Área Jefe de Área	Gerente de Área Jefe de Área

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCID
		24-06-2018
	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	REVISIÓN 00

6. ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

Para la elaboración de un documento del SGC, se debe considerar la existencia de una o más de las siguientes situaciones:

- Modificaciones en las actividades o en los Responsables.
 - Cambios de legislación aplicable.
 - Duplicidad de funciones.
 - Existencia de no conformidades o potenciales no conformidades.
 - Análisis de datos.
 - Problemas en delinear responsabilidades.
 - Nuevas actividades.
 - Resultados de auditorías.
 - Cambios en las normas o requisitos que la empresa considere aplicables.
- La necesidad de elaborar un documento puede ser generada en cualquier área de la empresa. Para esto el área que ha identificado la necesidad de creación de documentos relacionados con calidad deberá informar al Coordinador de Calidad, quien establecerá el contacto con los Responsables del proceso relacionados con el nuevo documento.
 - El Responsable de la elaboración del documento, levantará la información necesaria para la preparación y desarrollo del nuevo documento.
 - El personal Responsable de la elaboración de documentos envía el documento al Responsable de Control de Información Documentada, quien verifica que la documentación se encuentra conforme a lo establecido en el SGC.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCID
		24-06-2018
	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	REVISIÓN 00

- El Responsable del Control de Información Documentada devuelve el documento al Elaborador, quien seguidamente envía el documento revisado al Responsable de revisión, vía correo electrónico con copia al Coordinador de Calidad.

6.2 REVISIÓN DE DOCUMENTO

- La revisión del documento se realiza por los Responsables asignados según la Tabla N° 1, quienes dan su conformidad. Caso contrario retorna a fase de elaboración con el elaborador para subsanación de observaciones.

6.3 PROBACIÓN DE DOCUMENTO

- El Responsable de aprobación del documento tiene un plazo de tres (03) días útiles (contados desde la fecha de recepción del documento) para dar su aprobación o desaprobación.
- El Responsable de aprobación comunica vía e-mail la aprobación del documento al Responsable de revisión y Gerente de SGC. En el caso que el Responsable de aprobación del documento no apruebe el documento, este regresa al Elaborador, comunicando al Coordinador de Calidad y al Responsable de revisión.
- El Coordinador de Calidad, informará al Responsable de Control de Información Documentada la aprobación del documento para que le asigne su código de identificación, versión, fecha de elaboración, revisión y aprobación, fechas de vigencia, número de páginas, etc.
- La fecha “vigente desde” se considera un día posterior a su aprobación. Además, el Responsable de Control de Información Documentada, se encargará de incluir el documento en la **Lista Maestra de Información Documentada del SGC**.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCID
		24-06-2018
	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	REVISIÓN 00

- Cada jefe de área se encargará de imprimir el documento y hacer firmar a los Responsables de elaboración, revisión y aprobación. Concluidas las firmas, se entregará al Coordinador de Calidad el documento original indicando el número de copias que se debe generar así como los usuarios a los que va destinado dicho documento.
- El Coordinador de Calidad, deriva el documento original y el listado de usuarios al Responsable de Control de Información Documentada, quien actualmente es el Inspector Junior de Calidad, para la distribución de las copias controladas.
- El Coordinador de Calidad, solicita al elaborador la relación de destinatarios del documento generado y deriva esta lista junto con el documento aprobado al Responsable de Control de Información Documentada.

6.4 DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

- Toda copia impresa será identificada con un sello de color verde “Copia Controlada” y su distribución se controlará mediante el control de copias autorizadas en la **Lista de Distribución de Documentos Controlados**.
- La entrega de la nueva versión está condicionada a la devolución de la versión anterior al documento.
- El Responsable de Control de Información Documentada, registra distribución y número de copia en la **Lista de Distribución de Documentos Controlados**.
- Solicita devolución de documento no vigente para su destrucción y entrega documento vigente haciendo uso de la **Lista de Distribución de Documentos Controlados**. El destinatario firma este registro en señal de conformidad.
- En casos específicos y por breve periodo de tiempo se

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCID
		24-06-2018
	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	REVISIÓN 00

pueden emitir copias no sujetas al SGC. En ese caso se debe colocar un sello de color rojo: “COPIA NO CONTROLADA”.

NOTA: La Política de Calidad y los objetivos del SGC son parte del **Manual del Sistema de Gestión de Calidad**. Para fortalecer su difusión se puede utilizar cuadros, afiches, tarjetas, publicaciones por medio escrito o cualquier otro medio a criterio del Coordinador de Calidad. Estos medios para la difusión se consideran Copias No Controladas y es responsabilidad del Coordinador de Calidad poner disponible la versión vigente de la Política y Objetivos en los lugares de uso.

6.5 VIGENCIA DE VERSIÓN DE DOCUMENTOS

El Responsable de Control de Información documentada deberá informar al elaborador sobre el vencimiento del documento para su modificación o ampliación de la vigencia del mismo. Si el documento es considerado no vigente y se considera un documento obsoleto, debe retirarse de la carpeta compartida del SGC. Si el resultado de la revisión el documento requiere una modificación se procede según el punto 6.1. Todo documento del SGC se considera con una vigencia de 1 año.

6.6 MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Para modificación de un documento del SGC, se debe considerar la existencia de una o más de las siguientes situaciones:

- Modificaciones en las actividades o en los Responsables.
- Cambios de legislación aplicable.
- Duplicidad de funciones.
- Existencia de no conformidades o potenciales no conformidades.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCID
		24-06-2018
	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	REVISIÓN 00

- Análisis de datos.
 - Problemas en delinear responsabilidades.
 - Nuevas actividades.
 - Resultados de auditorías.
 - Cambios en las normas o requisitos que la empresa considere aplicables.
- La necesidad de modificación de documentos deberá ser informada al Coordinador de Calidad.
 - De preferencia, será el elaborador quien modifique el documento.
 - El personal responsable de la elaboración de documentos comunica al Responsable de Revisión, vía correo electrónico con copia al Coordinador de Calidad, mencionando: Cambio a realizar, justificación del mismo y remite el documento propuesto.

NOTA: En caso de modificaciones a documentos vigentes, estos se identifican poniendo el texto cambiado en formato: **Negrita, subrayado y cursiva.** Adicionalmente deberán detallarse de manera resumida y explicada, en el Punto 8 “**Cambios efectuados a la versión anterior del documento**” del presente documento. En caso de formatos la identificación del cambio se realiza comparando el número de versión vigente con la anterior inmediata.

6.7 ARCHIVO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS

El Responsable del Control de Información Documentada, deberá archivar en versión digital los documentos obsoletos por un periodo de 02 años. Estos documentos deberán tener escrito claramente en la versión digital “documento obsoleto” en todas

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCID
		24-06-2018
	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	REVISIÓN 00

las páginas. Toda copia física de documentos obsoletos deberá ser destruida en un lapso no mayor a un mes.

6.8 CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS

El Responsable de Control de Información Documentada solicita a todas las áreas los documentos en formato físico de procedencia externa y aplicable al alcance del SGC y actualiza la relación de documentos externos vigentes consolidando la información en la **Lista Maestra de Información Documentada del SGC**. Si requiere distribuir documento externo como copia controlada, se procede como en el ítem 6.4 de este procedimiento. Los documentos externos se actualizan ante modificaciones legales o normativas o según otras actualizaciones requeridas por el documento específico.

6.9 CONTROL DE REGISTROS

A. Identificación y Control:

El Responsable de Control de Información Documentada, controla los registros listándolos en el formato de la **Lista Maestra de Información Documentada del SGC**.

B. Legibilidad:

Para mantener su legibilidad, los registros deben cumplir los siguientes criterios:

- Los registros en copia dura (en físico) deben estar escritos con tinta.
- El papel susceptible a perder legibilidad debe ser respaldado convenientemente a través de los medios necesarios.
- Los formatos se llenan en forma clara, evitando borrones y enmendaduras.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCID
		24-06-2018
	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	REVISIÓN 00

- Evitar en la medida de lo posible utilizar el corrector líquido para borrar información

C. Almacenamiento:

- Los registros se archivan en papel ordenándose por fechas, número correlativo u otros.
- Cualquiera sea el medio de almacenamiento, el Responsable del Almacenamiento de los registros debe colocar una identificación trazable (Nombre, código y otra información necesaria para identificar el registro) en forma visible en dicho medio.
- Los registros en medios impresos deben almacenarse (indistintamente según sea aplicable) en fólderes, archivadores, pioners y/o archivadores de palanca y mantenidos en muebles y/o gavetas, debiendo estar identificados de tal manera que favorezca su ordenamiento, accesibilidad y fácil recuperación.

D. Retención y disposición:

- Los registros son retenidos en el área (archivo activo) por un periodo determinado por el usuario y registrado en la **Lista Maestra de Información Documentada del SGC.**, luego del cual el área usuaria coordina con el Responsable de Control de Documentos y Registros su almacenamiento en el Archivo General u otro archivo físico final, adjuntando lista de los documentos, año, tipo de documento y código y fecha de traslado e identifica la caja que contiene los registros. El Responsable de Control de Información Documentada archiva la lista firmada como el Responsable de recepción en el Archivo General.

E. Protección y recuperación:

- Cada área deberá tener acceso a documentos y registros ubicados en el disco compartido propio de su área

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCID
		24-06-2018
	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	REVISIÓN 00

protegiendo el acceso a este disco por parte del personal externo al área a través de la configuración de acceso realizada por el área de sistemas.

- El Back Up del servidor es realizado por el área de sistemas mensualmente, dicho procedimiento se realizará de acuerdo a las **Copias de Respaldo**. El Back Up del disco duro de las PC es realizado por cada trabajador cada mes y archivado. En el caso de registros en papel se almacenan en archivadores protegidos de actividades propias del área.

7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS	CÓDIGO
Lista maestra de Información Documentada del SGC	SGC-F-00
Lista de Distribución de Documentos Controlados	SGC-F-00

Estos registros son conservados por el Responsable de Control de Información Documentada, pudiendo estar en copia impresa o en medios que se estime conveniente.

8. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.

9. ANEXOS

- 1.2 Formato y Estructura de Documentos.
- 1.3 Formato de Carátula y Encabezado de Documentos.
- 1.4 Formato de Encabezado de Formatos.
- 1.5 Codificación de Documentos.
- 1.6 Sello de Documento Controlado y No Controlado

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCID
		24-06-2018
	CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	REVISIÓN 00

9.1 FORMATO Y ESTRUCTURA DE DOCUMENTOS.

FORMATO GENERAL DE DOCUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> ○ Títulos y subtítulos: Fuente Times New Roman – Tamaño 12 – Mayúsculas ○ Texto de Párrafo: Fuente Arial – Tamaño 10 ○ Texto de Tablas: Fuente Arial – Tamaño 9 ○ Interlineado: Sencillo ○ Márgenes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Superior: 2,5 cm ○ Inferior: 3 cm ○ Izquierdo: 3 cm ○ Derecho: 2,5 cm ○ Encuadernación: 0 cm <p>Desde el borde: Encabezado 1.25 cm / Pie de página 1.25 cm</p>

ESTRUCTURA GENERAL DE DOCUMENTOS		
DOCUMENTO	ESTRUCTURA	CARÁTULA Y ENCABEZADO
Manual SGC	Organizado por capítulos: I. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA. II. ASPECTOS GENERALES. III. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	La primera página contendrá la carátula completa. Las siguientes sólo llevarán el encabezado.
Políticas	N.A.	La primera página contendrá la carátula completa. Las siguientes sólo llevarán el encabezado.
Planes	Según norma aplicable o por capítulos.	Según Norma aplicable, o de ser necesario puede sufrir modificaciones.
Procedimientos, Instructivos	I. PROPÓSITO II. ALCANCE III. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA IV. RESPONSABILIDADES V. DEFINICIONES VI. PROCEDIMIENTO / INSTRUCTIVO VII. REGISTROS VIII. CAMBIOS EFECTUADOS AL DOCUMENTO IX. ANEXOS	La primera página contendrá la carátula completa. Las siguientes sólo llevarán el encabezado.
Formatos	N.A.	

Anexo 23

Operación (Plan piloto)

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		SGC-SP
	Procedimiento de seguimiento y evaluación de proveedores		29-06-2018
			REVISIÓN 00

1.- Objeto y Ámbito de Aplicación

En este documento se describe el modo en que ***Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.*** realiza el seguimiento de aquellos proveedores cuyo impacto incide de manera significativa sobre el producto final, es decir, proveedores de materia prima y proveedores de insumos como lo son los envases, aceite, tomate y sal.

Es responsabilidad del Departamento de Compras la elaboración, revisión e implantación de este documento, siendo el Departamento de Gestión de Calidad el responsable de verificar su adecuación e implantación.

2.- Definiciones

- ***Proveedor Nuevo:*** Aquel proveedor al que no se ha realizado ningún pedido anteriormente.
- ***Proveedor Habitual:*** Aquellos proveedores con los que se tiene una relación comercial prolongada en el tiempo y se les realizan pedidos de manera habitual.
- ***Proveedor Activo:*** Proveedor al que el área de Compras puede realizar pedidos.
- ***Proveedor Inactivo:*** Proveedor al que no se permite realizar pedidos. Su estado en el software de gestión es Inactivo, imposibilitando la compra a los mismos.
- ***Listado de Proveedores Evaluados:*** Listado donde se reflejan los resultados de la evaluación de los proveedores, indicando su estado de Activo o Inactivo para el siguiente periodo de evaluación.
- ***Ficha de Evaluación de Proveedores:*** Ficha donde se resume y recoge la información necesaria para evaluar coherentemente a un proveedor.
- ***Periodo de Evaluación:*** Periodo de tiempo entre una evaluación y la siguiente.

3.- Modo de Actuar

3.1.- Evaluación de Proveedores de Material

La evaluación de proveedores se realiza anualmente, quedando establecida su fecha durante la revisión anual del sistema, en el ***Plan de Gestión de Calidad***.

El Departamento de Gestión de Calidad es el responsable de coordinar tal evaluación, asegurando que se siguen los pasos indicados en este procedimiento.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-SP
		29-06-2018
	Procedimiento de seguimiento y evaluación de proveedores	REVISIÓN 00

Antes de la fecha programada para la **“Reunión de Evaluación de Proveedores”**, el responsable de calidad edita un listado de los proveedores registrados en la base de datos del software de gestión, donde aparece el nombre y código del proveedor, número de pedidos, número de incidencias totales y número de incidencias aún abiertas (**“Estadística Pedidos/Incidencias de Proveedores”**).

Esta lista es tomada como base para evaluar, uno por uno, a todos los proveedores. Esta evaluación se realiza durante la **“Reunión de Evaluación de Proveedores”** a la que asisten los representantes de cada uno de los departamentos implicados (Almacén, Compras, Comercial, Administración y Calidad) además de Gerencia y/o su representante.

Para esta evaluación, se tienen en cuenta la gravedad de las incidencias registradas en el software de gestión, la rapidez por parte del proveedor en su resolución, el volumen de compras, tarifas de precios, la valoración de cada uno de los departamentos, etc. (Ver anexo **Criterios de Reevaluación de Proveedores**) En función de esta información, bien Gerencia o bien su representante, va determinando si se debe o no variar el estatus del proveedor, dato que el responsable de Gestión de Calidad va señalando en el formato **“Listado de Proveedores Evaluados”**.

Una vez evaluados todos los proveedores y registrado su estatus en el formato citado, este es aprobado por Gerencia, que fecha y firma el registro.

El listado de evaluación aprobado es entonces enviado a Administración, quien se encarga de actualizar la base de datos del software de gestión en base al listado aprobado.

Tras esto, Administración fecha y firma el listado y lo pasa al Responsable de Gestión de Calidad para su archivo como registro del Sistema de Gestión de Calidad.

Los cambios producidos en estas evaluaciones extraordinarias seguirán el mismo trámite que las evaluaciones anuales con la única particularidad de ser individuales y no tener una fecha planificada. Además, al tratarse de un solo proveedor, basta con rellenar, revisar, aprobar y archivar solo la ficha del proveedor en cuestión, actualizar la base de datos y archivar el registro de la forma habitual.

Tras su aprobación por Gerencia y antes de proceder a la actualización de la base de datos, estos registros han de ser firmados por el personal de Compras, a fin de asegurar que conocen estos cambios.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-SP
		29-06-2018
	Procedimiento de seguimiento y evaluación de proveedores	REVISIÓN 00

3.2.- Descalificación de un Proveedor

Un proveedor puede perder su estado de *activo* sin necesidad de esperar hasta la siguiente evaluación anual, por razones de:

- Precios elevados.
- Desaparición de la empresa.
- Incumplimiento de plazos de entrega de manera repetitiva.
- Incumplimiento sistemático de alguno de los requisitos indicados en el pedido.
- Incumplimiento en la calidad del material pedido.
- Acumulación y/o importancia de incidencias.
- Aparición de proveedores alternativos más interesantes.


En estos casos se procede cumplimentando el formato **FORMATO-SEPR-01** que junto con la documentación de las no conformidades recopiladas será analizado por Gerencia para decidir si el proveedor debe o no causar baja en la lista de proveedores activos. El formato cumplimentado y aprobado sirve de orden para que Administración realice los cambios oportunos. Tras esto, será archivado por Gestión de Calidad.

4.- Registros, Archivos e Indicadores

4.1.- Registros

El Departamento de Gestión de Calidad mantiene archivados los siguientes Registros y formatos:

- ***Fichas de Evaluación de Proveedores*** (actuales y derogadas) firmadas por gerencia.
- ***Listado de Proveedores Evaluados***, (actuales y derogadas) firmadas por Gerencia y Administración.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		SGC-SP
	Procedimiento de seguimiento y evaluación de proveedores		29-06-2018
			REVISIÓN 00

NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE ARCHIVO	LUGAR ARCHIVO	TIPO ARCHIVO	PERÍODO MÍNIMO
Ficha de Evaluación del Proveedor	Dpto. Gestión Calidad	Dpto. Gestión Calidad	Por Proveedor y Periodo anexo a Lista Proveedores Evaluados	3 años
Listado de Proveedores Evaluados	Dpto. Gestión Calidad	Dpto. Gestión Calidad	Secuencial, por Periodo	3 años

4.2.- Archivos

Se recomienda que el Departamento de Compras mantenga para cada proveedor una carpeta con la documentación recabada del mismo (catálogos, tarifas, presentaciones, etc.).

El Departamento de Gestión de Calidad mantienen archivada documentación aportada por el proveedor que acredite que está en posesión de un Sistema de Gestión de Calidad y/o proceso certificado.

5.- Referencias

- MDP-Compras
- MDP-Control de Recepción

6.- Anexos

- 6.1.- Criterios de evaluación, selección y reevaluación de proveedores
- 6.2.- Formato de Ficha de Evaluación de Proveedores
- 6.3.- Formato de Listado de Proveedores Evaluados
- 6.4.- Organigrama del proceso

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-SP
		29-06-2018
	Procedimiento de seguimiento y evaluación de proveedores	REVISIÓN 00

6.1.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN, SELECCIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

- PROVEEDORES ALTERNATIVOS
- TARIFA DE PRECIOS
- CERTIFICACIONES (MATERIAL, PROCESO, SISTEMA GESTIÓN)
- COMPROMISO CON NUESTROS REQUISITOS

CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES

- IMPORTE DEL MATERIAL
- PLAZO DE ENTREGA
- CERTIFICADOS DE CALIDAD Y OTROS DOCUMENTOS

CRITERIOS DE REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

- REGISTRO DE INCIDENCIAS
- PROVEEDORES ALTERNATIVOS
- TARIFA DE PRECIOS
- CERTIFICACIONES (MATERIAL, PROCESO, SISTEMA GESTIÓN)
- COMPROMISO CON NUESTROS REQUISITOS



**INVERSIONES
Y SERVICIOS**
GENERALES JARED S. ...

GENERALE JARED S.R.L.

Procedimiento de seguimiento y evaluación de proveedores

SGC-SP

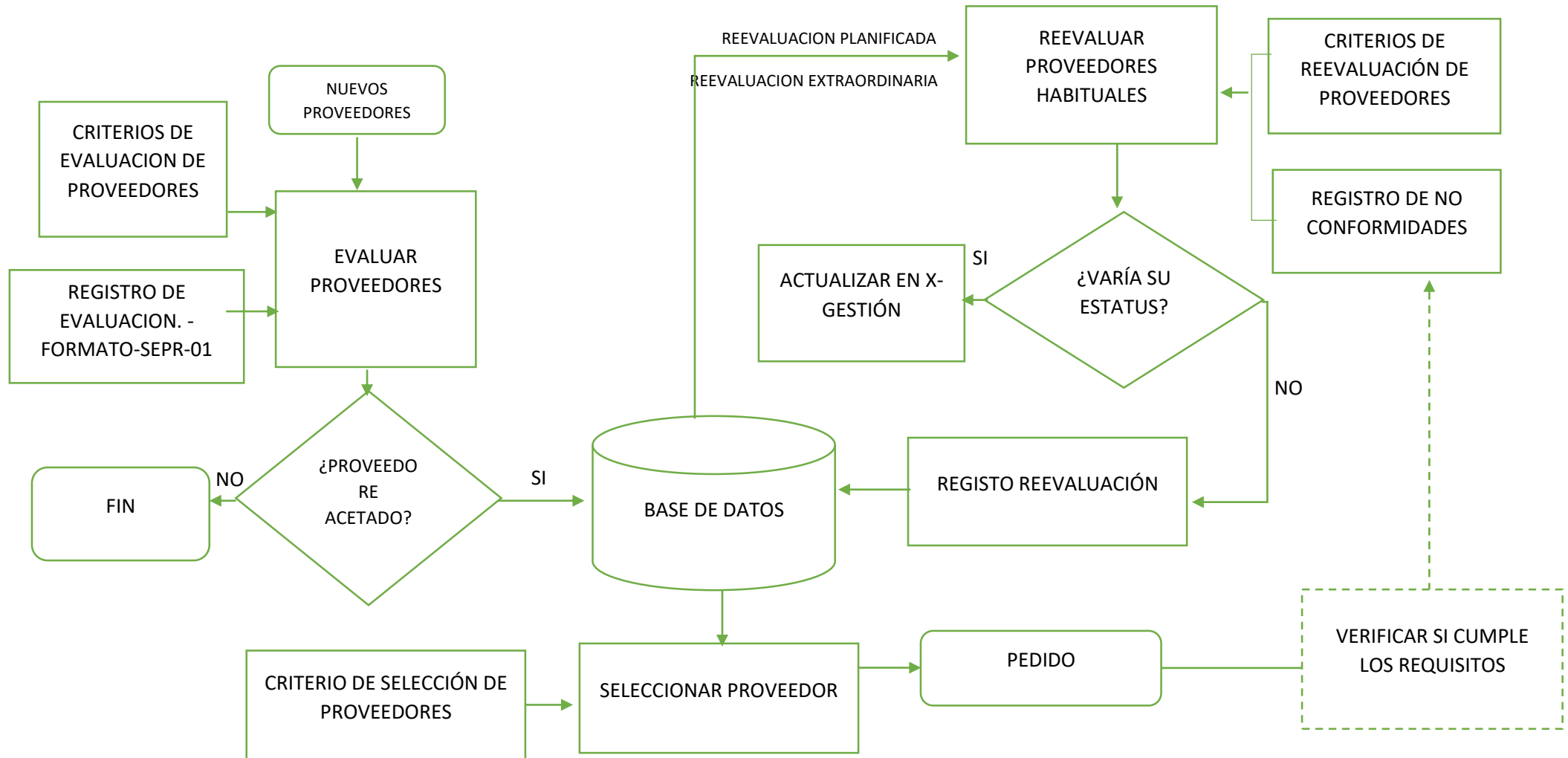
29-06-2018


REVISIÓN 00

6.3.- FORMATO-SEPR-02 "Listado de Proveedores Evaluados"

[illegible]

6.4. FLUJOGRAMA DE PROCESOS




	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-MPI
		30-06-2018
	Procedimiento de recepción de materia prima e insumos	REVISIÓN 00

1. - Objeto y ámbito de aplicación

En este documento se explican las fases de control e identificación por las que pasa la materia prima y los insumos adquiridos, desde su llegada a nuestra planta hasta que se procede a su procesamiento. Se incluyen además en este procedimiento los métodos con los que la empresa inversiones y servicios generales Jared S.R.L., cuenta para verificar que los procesos subcontratados, cumplan igualmente los requisitos pactados.

2. - Definiciones

- Conformidad/No Conformidad: Cumplimiento/Incumplimiento de un requisito.
- Defecto: Carencia de las cualidades propias de una cosa.
- Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos. Reclasificación: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con otros requisitos que difieren de los iniciales. Ej., Cuando un material de primera calidad no es apto como tal y se “reclasifica” pasándolo a una segunda calidad más baja, para la que sí es apto.
- Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista. La reparación incluye las acciones reparadoras adoptadas sobre un producto previamente conforme para devolverle su aptitud al uso. Al contrario que el reproceso, la reparación puede afectar o cambiar partes de un producto no conforme.
- Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados. Una concesión está generalmente limitada a la entrega de un producto que tiene características no conformes, dentro de límites definidos por un tiempo o una cantidad acordados.
- Permiso de desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto antes de su realización. Un permiso

 INVERSIONES Y SERVICIOS <small>GENERALES JARED S. ...</small>	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-MPI
		30-06-2018
	Procedimiento de recepción de materia prima e insumos	REVISIÓN 00

de desviación se da generalmente para una cantidad limitada de producto o para un periodo de tiempo limitado y para un uso específico.

- Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

3. - Descripción del proceso

3.1. Control de recepción de materia prima e insumos recibidos por transporte ajeno


En este apartado se recoge el control que se realiza a la materia prima y los insumos adquiridos y recibidos en los almacenes de la empresa por transporte ajeno y con destino formar parte del proceso de producción, así como su identificación. En el momento de la recepción de materia prima y los insumos, almacén dispone de información sobre los pedidos realizados por el área de compras a los proveedores.

Esta información puede consultarse a través del software de gestión. No obstante, se recomienda que el área de compras pase copia de los pedidos que almacén le haya solicitado, por comodidad para estos últimos.

La falta de certificados de calidad con la materia prima o el insumo no es motivo para rechazarlo (a menos que se indique lo contrario en la petición de compra) pues ha podido llegar previamente por correo o quizás estén en camino. Además, no todas las compras adquiridas son certificables. La reclamación de estos documentos así como su gestión se detallan en el procedimiento documentado MDP-Gestión de Certificados de la materia prima o el insumo.

Al llegar la materia prima o los insumos, los responsables de almacén verifican que se cumplen los siguientes puntos:

- Coinciden en cantidad y tipo, la materia prima o los insumos recepcionados con la copia del “Pedido al Proveedor”.
- En el caso de los envases el estado superficial es satisfactorio.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-MPI
		30-06-2018
	Procedimiento de recepción de materia prima e insumos	REVISIÓN 00

- En el caso de la materia prima, el pescado debe de tener el tamaño idóneo para su producción que es de 4 a 5 piezas por kilo, es decir de un aproximado de 21 cm. de tamaño.
- El olor del pescado debe ser a fresco tradicional del mar.
- Se debe identificar un color rojizo de las agallas.
- Su musculo integral no debe presentar cortes ni magulladuras.
- Las cubetas deben estar cerradas, sin fisuras y con el porcentaje de hielo adecuado.
- Toda materia prima que ingrese a planta, será bajo el visto bueno del jefe de control de calidad.
- Todo insumo que ingrese a la planta, será bajo el visto bueno del jefe de control de calidad.


Tras la verificación anterior pueden darse tres casos:

La materia prima o el insumo no es aceptado y se lo vuelve a llevar el transportista:

En este caso la persona que recepciona la mercancía (responsables de Almacén) anota en el albarán los motivos del rechazo, escribe “RECHAZADO” en la posición correspondiente del albarán y lo firma. La copia del albarán es entregada al Departamento de Compras que, entre otras cosas, registrará la incidencia correspondiente. Fin del Proceso.

La materia prima o el insumo es aceptado: La persona que recepciona la materia prima o el insumo firma el albarán y entrega la copia al departamento de Compras.

La materia prima o el insumo no se acepta, pero se descarga en nuestros almacenes: Por imposibilidad de que el transportista se vuelva a llevar la materia prima o el insumo rechazado, o por si existe posibilidad de acuerdo con el proveedor, la materia prima o el insumo se descarga. La persona que hace la recepción escribe en la posición del albarán correspondiente a ese

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-MPI
		30-06-2018
	Procedimiento de recepción de materia prima e insumos	REVISIÓN 00

material “MATERIAL RECHAZADO Y EN DEPÓSITO” y firma el original, indicando los motivos del rechazo. Luego entrega la copia del albarán al Departamento de Compras, que entre registrará y procederá a resolver la incidencia correspondiente.


Una vez aceptado la materia prima o el insumo, los responsables de Almacén deben proceder a su identificación mediante una etiqueta, completando los siguientes datos.

- **FORMATO:** tipo y dimensiones la materia prima o el insumo
- **PAQUETE:** Número de albarán + Núm. Paquete (si hay varios iguales en el mismo albarán) + Iniciales del proveedor
- **CALIDAD:** (dejar en blanco)
- **COLADA:** (dejar en blanco)
- **INSPECCIÓN:** escribir “CONFORME”

La etiqueta debe colocarse de modo que no se suelte del paquete, mediante clips o alambre, preferiblemente en uno de los extremos del paquete para facilitar su acceso desde los pasillos del almacén. No es necesario quitar la etiqueta del proveedor, salvo que se comunique lo contrario.

La materia prima o el insumo rechazado y descargado en nuestros almacenes debe quedar identificado de tal modo que se evite su uso accidental como material conforme. Para ello se utilizará la etiqueta de identificación, salvo que en este caso (material rechazado y en depósito) no son necesarios más que los siguientes datos:

- **FORMATO:** (opcional)
- **PAQUETE:** Número de Albarán + Iniciales del Proveedor
- **CALIDAD:** (dejar en blanco)
- **COLADA:** (dejar en blanco)
- **INSPECCIÓN:** escribir “RECHAZADO”

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-MPI
		30-06-2018
	Procedimiento de recepción de materia prima e insumos	REVISIÓN 00

Ante la imposibilidad de destinar una zona del almacén a productos rechazados, se debe asegurar en todo momento el etiquetado. No está permitido utilizar este material bajo ningún concepto, a menos que el responsable de Control de Calidad lo autorice reclasificándolo previamente.

Tras rechazar un material procedente de un proveedor, debe anotarse el rechazo en el Listado de materia prima rechazada, que sirve de documento de control de estos productos. Este registro es realizado por el responsable de Control de Calidad.

Al margen del control superficial y cuantitativo al que se somete la materia prima recibida comentado en el punto y en función del histórico de incidencias del proveedor, de que posea certificados de materia prima, del proceso y/o de su sistema de gestión de calidad, el responsable de Control de Calidad determina si es necesario un examen más minucioso del pedido en cuestión.


Para ello, dispone de un listado donde mantiene actualizada la clasificación de los proveedores respecto de estas inspecciones posteriores a la recepción.

Debido a que estas inspecciones pueden llevar un tiempo considerable, esta inspección se realiza tras la recepción de la materia prima o el insumo.

En caso de que estas inspecciones resulten conformes, el responsable de Control de Calidad anota “COMPROBADO” en la etiqueta del paquete, junto a la palabra “CONFORME”.

En caso de encontrar no conformidades en la materia prima o el insumo, el responsable de Control de Calidad seguirá los trámites detallados en el MDP-Gestión de Incidencias, y decidirá si la materia prima o el insumo se rechaza, se reclasifica o se repara.

Si se decide rechazarlo, el responsable de Control de Calidad escribe “RECHAZADO” en su etiqueta e informa al Departamento de Compras por


 INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S. ...	INVERSIONES Y SERVICIOS		SGC-MPI
	GENERALES JARED S.R.L.		30-06-2018
	Procedimiento de recepción de materia prima e insumos		REVISIÓN 00

si ha de realizar un nuevo pedido. Tras esto, anota el rechazo en el Listado de Materia prima rechazada.

Tras las inspecciones detalladas en los puntos y en función de los resultados, es posible que el responsable de Control de Calidad vea necesario variar el tipo de control a realizar al proveedor en cuestión, bien aumentando o bien disminuyendo la frecuencia y/o exhaustividad de las inspecciones. Estos cambios son determinados según se establece en la IT-Métodos de Control de Proveedores.

Existen circunstancias en las que no es posible, no interesa o se ha llegado a un acuerdo con el proveedor para no devolver la materia prima rechazada. En estos casos el responsable de Control de Calidad es la única persona que puede liberar la materia prima o el insumo, previo pacto con el proveedor, reclasificación de la materia prima o el insumo e identificación correspondiente del mismo. En estos casos anota la decisión en el Listado de Materia prima rechazada.

Al final de todo este proceso, se consigue que todos los materiales conformes hayan sido comprobados en mayor o menor grado en función del histórico de incidencias, que posean la etiqueta identificativa correspondiente y que estén listos para ser almacenados tal y como se documenta en el MDP-Almacenamiento, Preservación y Manipulación. Por otro lado, toda la materia prima no conforme queda identificada como tal a la espera de ser devuelta o reclasificada, evitando así su uso o venta.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-MPI
		30-06-2018
	Procedimiento de recepción de materia prima e insumos	REVISIÓN 00

3.2. Criterios de Aceptación, Rechazo y Liberación de Materia prima.

Al margen del aspecto superficial (óxido y/o desperfectos en la materia prima o el insumo), los criterios de aceptación y rechazo de los materiales destinados a la venta a los clientes, están basados en las normas de fabricación y de tolerancias correspondientes a cada una de las calidades a las que hace referencia cada materia prima.


Estas normas son gestionadas según el MDP-Gestión de Documentos y se encuentran en poder del responsable de Control de Calidad.

Los criterios dados por esta normativa se tienen en cuenta siempre y cuando no se especifiquen otros criterios distintos, bien por el cliente hacia la organización o bien por la organización hacia sus proveedores. El responsable de Control de Calidad puede liberar un material rechazado previa reclasificación de la materia prima o el insumo. Las calidad o características resultantes de dicha reclasificación ha de quedar perfectamente identificada en el formato de recepción de materia prima.

No Conformidades de este proceso

Se consideran como No Conformidades de este proceso lo siguiente:


- Admitir la materia prima procedente de un proveedor sin ejecutar las actividades de control de recepción acordadas en este procedimiento documentado.
- No identificar la recepción de materia prima procedente de un proveedor con al menos el número de albarán.
- No identificar a la materia prima rechazada como tal. - Utilizar la materia prima identificada como “Rechazada” sin que sea liberado previamente por personal capacitado para ello.
- Rechazar o Liberar la materia prima sin anotarlo en el “Listado de materia prima rechazada”.
- No comunicar al departamento de Compras cualquier anomalía en cuanto a la recepción de materia prima pedidos por este departamento.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-MPI
		30-06-2018
	Procedimiento de recepción de materia prima e insumos	REVISIÓN 00

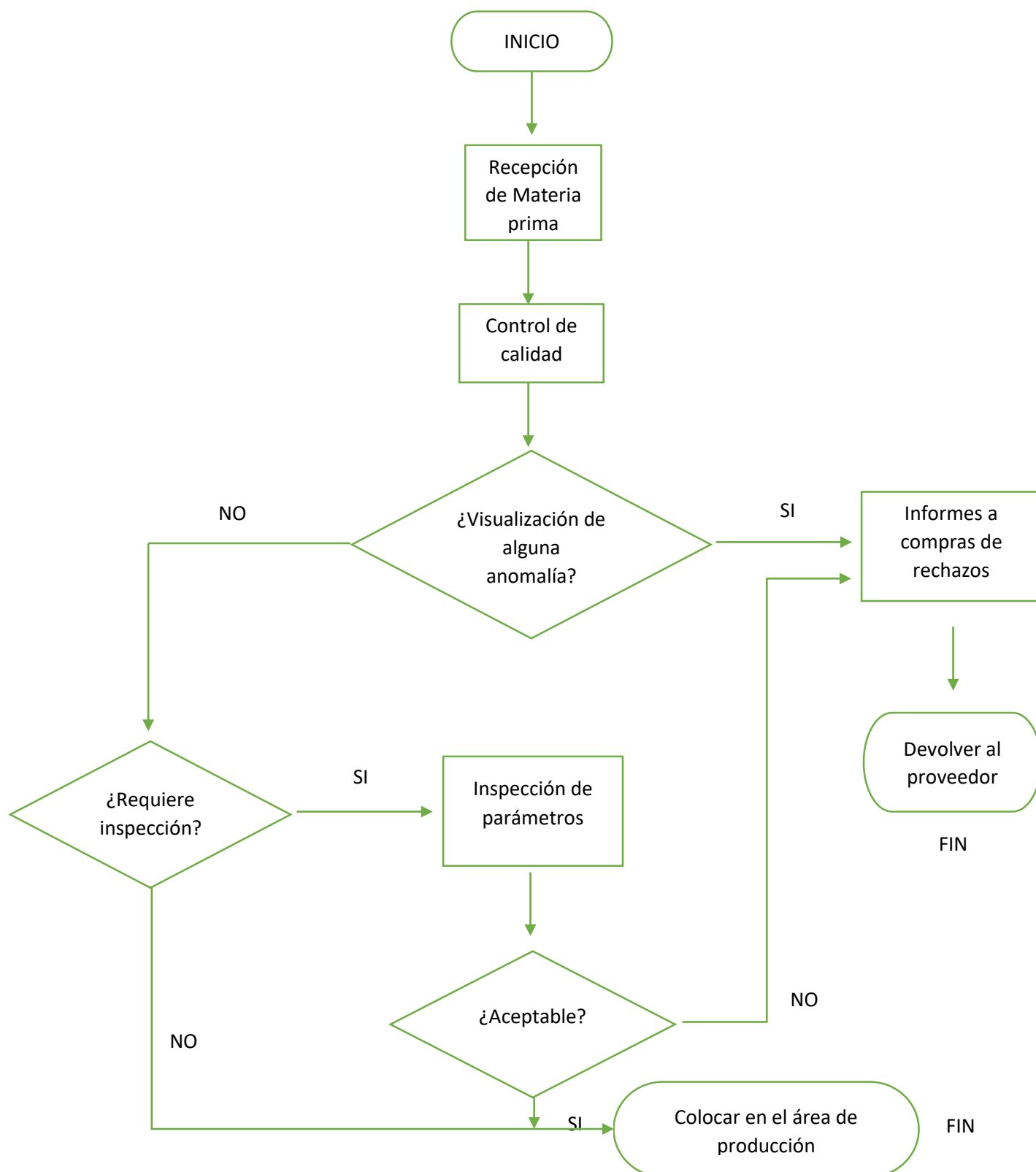
Responsabilidades

El personal implicado y sus responsabilidades se detallan a continuación:

- Responsable de Gestión de Calidad: Ha de verificar periódicamente que se cumplen los requisitos descritos en este documento, abriendo, registrando y realizando el seguimiento oportuno de las No Conformidades correspondientes en caso de observar cualquier anomalía al respecto. Ver MDP-Gestión de No Conformidades.
- Responsable de Control de Calidad: Determina y realiza los controles específicos indicados en el punto (10) según se detalla en la IT-Métodos de Control de Proveedores. Además, es el responsable de cumplimentar el Listado de materia prima rechazada.
- Responsables de Almacén: Realizan el control cuantitativo (las cantidades pedidas han de corresponder a lo recibido) y el control superficial de la materia prima o el insumo. Cumplimentan los albaranes según lo expuesto. Etiquetan la materia prima o el insumo para su correcta identificación. Entregan las copias de los albaranes de entrega a Compras.
- Personal de Compras: (Recomendado) Cuando es posible, pasan copia a almacén de los pedidos solicitados por estos. Reciben los albaranes conformados y registran las incidencias correspondientes si las hay.
- Los responsables de cumplir directamente con este procedimiento, departamentos de Control de Calidad y Almacén, deben asegurar en todo momento que la materia prima que ingresan no se utiliza o procesa mientras no hayan sido aceptados e identificados según se indica en este documento.

 INVERSIONES Y SERVICIOS <small>GENERALES JARED S. ...</small>	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-MPI
	Procedimiento de recepción de materia prima e insumos	30-06-2018
		REVISIÓN 00

4. Organigrama del Proceso.



	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCO
		30-06-2018
	Procedimiento de compra	REVISIÓN 00

1.- Objeto y Ámbito de Aplicación

Este procedimiento tiene por objeto asegurar que los materiales comprados por **Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.**, cuya incidencia sobre el producto final sea significativa, cumplen los requisitos de compra especificados y que estos se ajustan a sus necesidades y a las de sus clientes.

2.- Definiciones

- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en elementos de salida o resultados.
- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Diagrama de flujo o Flujograma:** Representación gráfica de la sucesión de las distintas actividades de un proceso, donde se muestran las unidades/servicios que intervienen en cada operación descrita.
- **Compra:** Se puede entender por compra el acto por el que se obtiene un material a cambio de un precio.
- **Material:** Los materiales son elementos agrupados en un conjunto, el cual es, o puede ser, usado con algún fin específico.
- **Boletín de pedidos:** Impresos de forma predeterminada en los que se reflejan el producto que se necesita, cantidad.
- **Hojas de reclamaciones y/o sugerencias.** Documento donde se recogen las quejas y/o sugerencias sobre el servicio.

3.- Procedimiento

El Departamento de Compras es el responsable de la elaboración, revisión e implantación de este documento.

3.1. Compra de Material

En función de las necesidades de materia prima e insumos comunicadas por la gerencia, el Departamento de Compras realiza los pedidos necesarios para:

- Cubrir las necesidades de materia prima.
- Cubrir necesidades de insumos.

El Dpto. de Compras contacta con los proveedores de materia prima e insumos que aparecen activos en la lista de proveedores

 INVERSIONES Y SERVICIOS <small>GENERALES JARED S. ...</small>	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCO
		30-06-2018
	Procedimiento de compra	REVISIÓN 00

(software de gestión) y emite peticiones de oferta a aquellos que pueden suministrarlo en las condiciones requeridas.

Una vez recibidas las ofertas, Compras escoge la más atractiva en función principalmente del precio y plazo de entrega, y redacta el pedido en firme.

En el formato de pedido se especifican los siguientes datos:

- Datos del proveedor,
- Fecha y número de pedido,
- Descripción del material (tipo, formato, cantidad y si es necesario, la calidad),
- Precio
- Plazo de entrega, en caso de ser necesario.
- Certificados de material a suministrar,
- Portes y forma de pago,
- Notas complementarias o aclaraciones.

Gerencia revisa y aprueba con su firma los pedidos, tras lo cual, el Departamento de Compras procede de la siguiente manera:

- Envía el pedido aprobado por fax o correo al proveedor.
- Se enviará una copia del pedido a la empresa donde se maquila la producción, si en caso sea necesario.
- Archiva el original del pedido aprobado.

3.2.- Proveedores Nuevos

El Departamento de Compras mantiene archivada información tanto de proveedores habituales como de aquellos proveedores con los que aún no se ha tenido trato comercial, información obtenida mediante visitas de sus representantes, búsquedas anteriores, referencias, etc.

Ante la necesidad de un nuevo proveedor, el Departamento de Compras contacta con los posibles candidatos, elegidos en primera instancia por precio, disponibilidad de suministro y la información que haya recabado.

Una vez seleccionado el nuevo proveedor, el departamento de Compras complementa el formato **MDP-Seguimiento de Proveedores** y lo pasa a Gerencia para que autorice su alta como proveedor activo. Obviamente, en ese momento no se conocen

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCO
		30-06-2018
	Procedimiento de compra	REVISIÓN 00

datos suficientes para completar el formato citado, pero sirve de registro de aprobación por parte de Gerencia.

Una vez autorizada su alta, el departamento de Compras envía el formato cumplimentado y aprobado a un encargado para que actualice el software de gestión, y tras esto, se envía al Departamento de Gestión de Calidad para su archivo.

Una vez activo el nuevo proveedor, el departamento de Compras realiza un primer pedido.

En el caso de que este primer pedido no cumpliera los requisitos establecidos, se actuará según lo mencionado en la nota al final del apartado 3.1. del **MDP-Seguimiento de Proveedores**, (al margen de que se abra la correspondiente No Conformidad).

4.- Registros, Archivos e

Indicadores

4.1.- Registros

NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE ARCHIVO	TIPO ARCHIVO	LUGAR ARCHIVO	PERIODO MINIMO
Pedidos de Materia prima	Dpto. de Compras	Por Proveedor	Dpto. Compras	5 años
Pedidos de Insumos	Dpto. de Compras	Por Proveedor	Dpto. Compras	5 años

4.2.- Archivos

- La información sobre proveedores como catálogos, tarifas, etc, es archivada y mantenida por el Departamento de Compras.

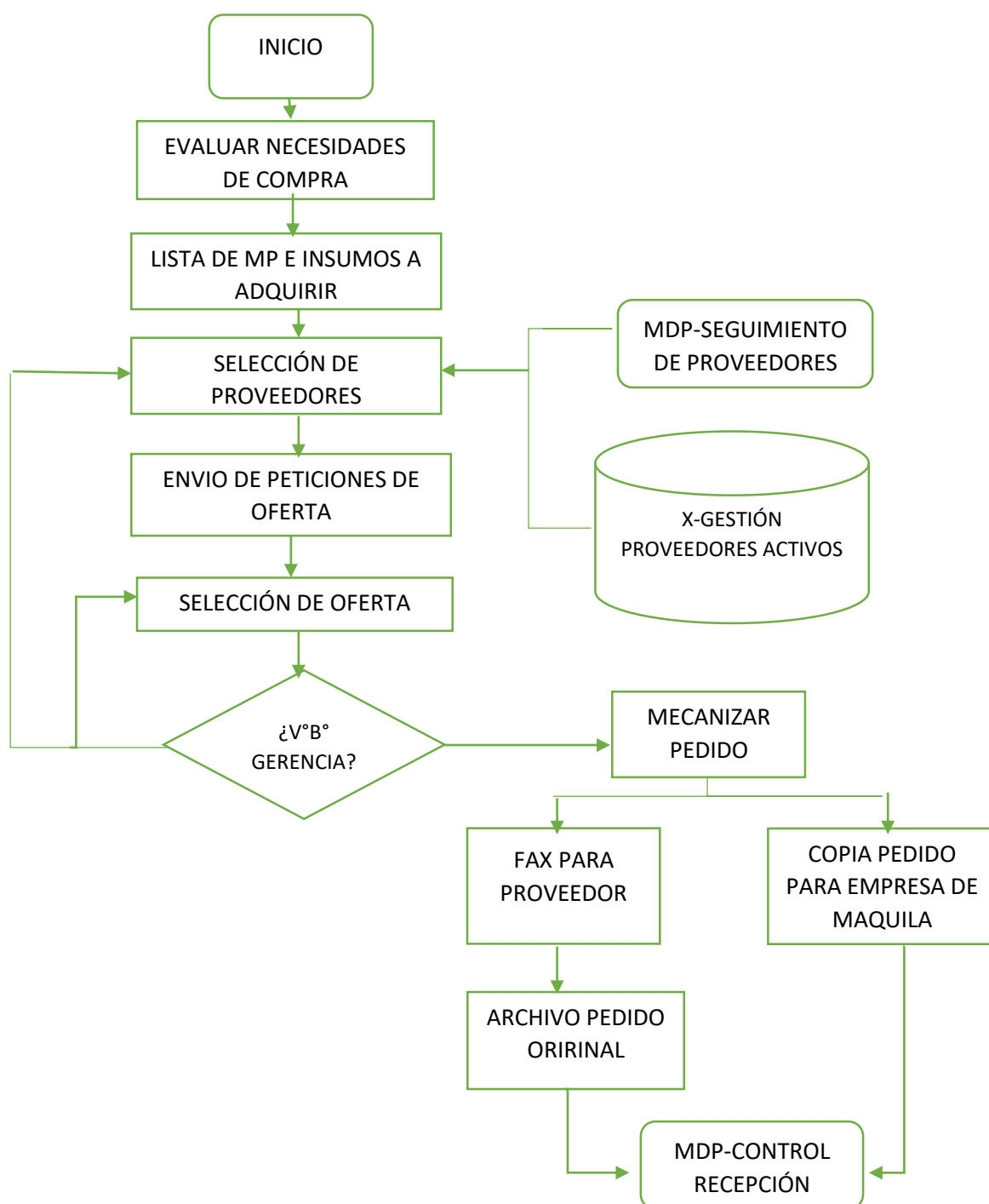
5.- Referencias


- MDP-Seguimiento de Proveedores
- MDP-Control de Recepción

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCO
		30-06-2018
	Procedimiento de compra	REVISIÓN 00

6.- Anexos

6.1.- Diagrama del Proceso




 INVERSIONES Y SERVICIOS <small>GENERALES JARED S. ...</small>	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		SGC-PCA
			23-06-2018
	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS		REVISIÓN 00


PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Para cualquier cambio que se vaya a realizar en el SGC de Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L., se debe de realizar una planificación previa, considerando el propósito de los cambios, posibles consecuencias, recursos, responsabilidades entre otros. Por este motivo se ha realizado el de planificación de los cambios en el SGC, el cual servirá para que los cambios se realicen de manera sistemática y planificada.

Formato de Planificación de los cambios en el SGC

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		FORMATO				 INVERSIONES Y SERVICIOS <small>GENERALES JARED S. ...</small>	
CÓDIGO: SGC-PC		PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS EN EL SGC					
VERSIÓN: V 1.0							
VIG. DESDE:							
						Página 1 de 1	
CAMBIO PROPUESTO	Propósito	Potencial Consec. en el SGC	Recursos	Respons.	Rev. por:	Aprob. por:	
ACTIVIDADES PLANIFICADAS					F. inicio	F. fin	
1							
2							
3							

Fuente: Elaboración Propia (2018).

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-CPE
	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE	27-06-2018
		REVISIÓN 00

**CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS
EXTERNAMENTE**

Para asegurar que los productos y/o servicios suministrados externamente cumplan con los requisitos especificados y necesarios para el correcto desempeño de sus actividades, Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. establecerá el Procedimiento **SGC-SP Selección y evaluación de proveedores**.

Asimismo, se plantea establecer inspecciones de verificación a las instalaciones del proveedor con la finalidad de asegurar que los productos y/o servicios que suministra cumplen con los requisitos establecidos por Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. o por disposiciones del cliente.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		SGC-IT
	Identificación y Trazabilidad		19-06-2018
			REVISIÓN 00

1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para realizar actividades de identificación y trazabilidad de los productos y/o servicios brindados al cliente.

2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades asociadas a la producción y entrega del producto y/o servicio brindando al cliente.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Jefe de Control de Calidad

Llevar control de los ingresos y salidas en los procesos bajo su responsabilidad

4.2 Jefe de Área o Supervisores

Llevar control en sus respectivos procesos o en sus proveedores o clientes internos.

4.3 Responsables de los Procesos

Efectuar seguimiento a los procesos bajo su responsabilidad.

5. DEFINICIONES

Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o localización de un objeto.

Confiabilidad: Capacidad para desempeñar cómo y cuándo se requiera.

Seguimiento Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

Medición: Proceso para determinar un valor.

6. PROCEDIMIENTO

El proceso de identificación y trazabilidad debe realizarse por la jefatura de control de calidad con apoyo de las demás jefaturas de la empresa. Se designará a un responsable de realizar las actividades de este proceso en la jefatura de control de calidad.

6.1 MATERIAS PRIMAS

Siguiendo lo indicado en el procedimiento de compras (SGC-PC), una vez recepcionadas las materias primas, se realiza la revisión de las mismas y se le identificará con una etiqueta de color verde, la cual contendrá la siguiente información: tipo de producto, orden de compra, encargado de compra, proveedor, fecha de recepción. Estos datos serán almacenados en el archivo de compras para poder realizar la trazabilidad de las materias primas.

6.2 PRODUCTO/SERVICIO EN PROCESO

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		SGC-IT
	Identificación y Trazabilidad		19-06-2018
			REVISIÓN 00

El producto/servicio en proceso, será identificado por medio de etiquetas, las cuales también serán archivadas para poder realizar el seguimiento. Dichas etiquetas contendrán la siguiente información: Proceso proveedor, Código de materia prima utilizada, encargado del proceso y fecha.

6.3 PRODUCTO/SERVICIO FINAL

El producto/servicio final deberá ser sometido a una revisión e inspección previa a la entrega al cliente. Si la revisión e inspección son favorables y aprobadas, estos productos pasarán a su almacenaje en Almacén o entrega inmediata al cliente; este producto/servicio final deberá ser codificado y archivado por el encargado de almacén.

El producto aprobado para la entrega al cliente estará identificado con una etiqueta de color verde, producto retenido con etiqueta de color amarillo y producto rechazado con etiqueta de color rojo.

7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS
Almacenamiento de Insumos y Productos
Identificación y trazabilidad

Estos registros son conservados por el Responsable de Control de Información Documentada, pudiendo estar en copia impresa o en medios que se estime conveniente.

8. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.

9. ANEXOS

No aplica.

	INVERSIONES Y SERVICIOS	SGC-PCPC
	GENERALES JARED S.R.L.	28-06-2018
	Preservación y cuidado de la propiedad del cliente	REVISIÓN 00

1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para la identificación, manejo, preservación y cuidado de los bienes de propiedad del cliente identificados en el Sistema de Gestión de Calidad de Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.

2. ALCANCE

El presente documento inicia con la identificación de los bienes de propiedad del cliente y finaliza cuando dichos bienes ya no se requieran y sean devueltos al cliente.

Aplica a los procesos que en su prestación de servicio manejen propiedad del cliente.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

4. RESPONSABILIDADES

El Jefe de Control de Calidad, Coordinador de calidad y los trabajadores de cada dependencia que utilicen información o productos del cliente, son responsables de velar por la aplicación y actualización de este documento.

5. DEFINICIONES

Cliente: Organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

Custodia: Guardar algo o alguien con vigilancia y cuidado.

Preservación: Conservar, resguardar o proteger los productos de un daño o peligro.

Salvaguardar: Defender o proteger a una persona o cosa.

Propiedad del cliente: Se refiere a que todo lo que se hace como parte de la labor de servicio al cliente, ya sean documentos, presentaciones, materiales, etc. Se convierten en su propiedad; pues eso, que le pertenece al cliente, puede ser algo físico y tangible o no, un bien mueble o inmueble.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-PCPC
	Preservación y cuidado de la propiedad del cliente	28-06-2018 REVISIÓN 00

6. PROCEDIMIENTO

6.1 IDENTIFICAR LA PROPIEDAD DEL CLIENTE

Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L., identifica los bienes, que son propiedad del cliente, suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto y/o servicio que queden bajo custodia de la empresa, los cuales después de ser identificados se les asigna un responsable de los mismos.

6.2 SALVAGUARDAR LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS PROPIEDAD DEL CLIENTE

Una vez identificados los bienes propiedad del cliente, Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L., delega la responsabilidad de verificar, proteger y salvaguardar de los mismos, a quien según su función o actividad le corresponda.

6.3 PRESERVAR LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS PROPIEDAD DEL CLIENTE

Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L., debe preservar el producto y/o servicio durante el proceso interno y la entrega para lo cual debe velar por la manipulación, almacenamiento y protección del mismo.

Todo personal que maneje bienes propiedad del cliente debe velar por el adecuado uso de la información de los mismos, teniendo en cuenta lo siguiente:

Garantizar al usuario total confidencialidad y uso exclusivo del documento para el producto a entregar y/o servicio a prestar.

No utilizar la información en actividades ilícitas.

No realizar copias parciales o totales de la información para actividades diferentes al objeto del producto y/o servicio a menos que sea autorizado por el propietario de la información.

Cualquier daño o pérdida de la información o documento debe ser

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		SGC-PCPC
	Preservación y cuidado de la propiedad del cliente		28-06-2018
			REVISIÓN 00

informado al cliente mediante comunicación y debe quedar registro de ello.

Respetar las condiciones de uso que el cliente indique sobre la propiedad suministrada.

7 REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:


IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS	CÓDIGO
Ficha de Propiedad del cliente	SGC-F-00

8 CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO


No aplica.

9 ANEXOS

9.1 FICHA DE PROPIEDAD DEL CLIENTE

Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.	REGISTRO		
CÓDIGO: SGC-F-00			
VERSIÓN: V 1.0	FICHA DE PROPIEDAD DEL CLIENTE		Página 01 de 01
VIG. DESDE:			
Cliente:			
Código de cliente:			
BIENES DE PROPIEDAD DEL CLIENTE ADMINISTRADOS POR INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.			
TIPO DE BIEN	NOMBRE DEL BIEN	USO POR LA EMPRESA	RESPONSABLE

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		SGC-CC
			02-07-2018
	Control de cambios		REVISIÓN 00

Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.		FORMATO				 Página 1 de 1	
CÓDIGO: SGC-CC		CONTROL DE CAMBIOS EN PRODUCCIÓN					
VERSIÓN: V 1.0							
VIG. DESDE:							
PROCESO/ACTIVIDAD RELACIONADO(A)							
FECHA:							
CAMBIO PROPUESTO	Objetivo	Respons.	Resultado de revisión	Acción Necesaria	Aprobado SI/NO	Aprobado por:	
1							
2							

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		SGC-CC
			04-07-2018
	Control de salidas no Conformes		REVISIÓN 00

LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. asegurará que el producto y/o servicio a entregar al cliente, sólo será liberado después de realizarse una inspección completa de que cumpla con los requisitos del cliente. Caso contrario, será devuelto a producción para las respectivas modificaciones o correcciones, hasta lograr la conformidad para ser liberado. La liberación o no del producto final se documentará en el formato de liberación de los productos y/o servicios (SGC-LP).

Formato de liberación de los productos y/o servicios

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		FORMATO					
CÓDIGO: SGC-LP		LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS					
VERSIÓN: V 1.0							
VIG. DESDE:						Página 1 de 1	
FECHA DE REVISIÓN							
CLIENTE FINAL							
Producto/Servicio	Requisitos del cliente	Conforme SI/NO	Responsable	Liberado SI/NO	Derivado a: (En caso sea NO)	Obs.	
1							
2							

Fuente: Elaboración Propia (2018).

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-CC
	Control de salidas no Conformes	04-07-2018
		REVISIÓN 00

1. PROPÓSITO

- Definir los controles necesarios para el tratamiento adecuado del producto no conforme detectado en Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.
- Asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional.

2. ALCANCE

El alcance del presente procedimiento abarca todo producto no conforme detectado en cualquiera de los procesos declarados por Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015, cláusula 8.7. Control de Salidas No Conformes.
Norma ISO 9000:2005, Cláusula 2.6. Términos relativos a la conformidad: Procedimiento de acciones correctivas.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Jefe de Control de Calidad

Detectar no conformidades presentes en los procesos bajo su responsabilidad. El jefe de control de calidad debe de tener en cuenta los siguientes lineamientos

- Se debe hacer un muestreo constante de la materia prima que ingresa a planta, esta debe de coincidir con las características requeridas al proveedor.
- En el proceso de envasado se debe de realizar constante muestreo pues las latas deben tener el peso que el cliente requirió.
- En el proceso de sellado se debe monitorear constantemente que el operario que este manipulando la maquina este cumpliendo bien su labor y que los envases sean sellados correctamente y sin ningún tipo de problemas.
- En el etiquetado se debe supervisar que se este usando la cantidad de pegamento necesario y no uso excesivo, también debe de verificar que el personal etiqüete correctamente su producto y sin deteriorar ni la etiqueta ni el envase.
- En el empaquetado el encargado debe elegir muestras aleatorias de cajas de conserva y corroborar que la conserva se encuentre correctamente etiquetada, que este el número de envases que debería ir por caja y que ninguno de los envases presente abolladuras ni imperfectos.

4.2 Jefe de Área o Supervisores

Detectar no conformidades en sus respectivos procesos o en sus proveedores o clientes internos.

4.3 Responsables de los Procesos

Efectuar las correcciones, acciones correctivas, bajo su responsabilidad.

5. DEFINICIONES

Conformidad: Cumplimiento de un requisito. (Norma ISO 9001:2015)

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-CC
	Control de salidas no Conformes	04-07-2018 REVISIÓN 00

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito. (Norma ISO 9001:2015)

Defecto: Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa real de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

Reparación: Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

6. EQUIPOS Y MATERIALES

- Equipo de muestreo
- Medidor de PH
- Probeta
- Termómetro
- Formatos de control
- Lapicero.

7. MÉTODO

7.1 DETECCIÓN, IDENTIFICACIÓN, COMUNICACIÓN Y REGISTRO

Los productos no conformes pueden ser detectados a través de:

- a) Todo personal del Departamento de Calidad: Detectan no conformidades presentes en todos los procesos y actividades del sistema de gestión de calidad.
- b) Todo jefe de área, supervisor o trabajador tiene la responsabilidad de detectar no conformidades en sus respectivos procesos o en los procesos de sus proveedores y/o clientes internos.

La identificación de las no conformidades se establece de acuerdo a la naturaleza de la misma, y se realiza con la finalidad de prevenir su uso o entrega no intencional. A continuación, en la Tabla N° 1 se citan algunos casos típicos de identificación de no conformidades:

TABLA N° 1: Identificación, tipo de comunicación y registro de las no conformidades detectadas en Inversiones y servicios generales Jared S.R.L.

N°	NO CONFORMIDAD	IDENTIFICACIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	COMUNICACIÓN	REGISTRO
1	Producto no conforme detectado durante el proceso productivo: (i) Control en Proceso y/o (ii) Producto Terminado	CASO I: Defectos particulares, requiere reparación puntual: Se identifica el elemento, indicando con marcador de metal los defectos detectados.	Comunicación verbal con supervisores de producción, para su reparación.	SGC-F-047: Reporte diario liberación.
		CASO II: Defecto generalizado en todo el elemento, requiere reproceso: Se identifica el elemento con una etiqueta roja (RECHAZADO), además se indica con marcador los defectos detectados.	Comunicación verbal con supervisores de producción y formalización escrita.	SGC-F-047: Reporte diario liberación. SGC-F-048: Oportunidad de mejoramiento continuo.
		CASO III: Elementos inservibles, rechazados indefectiblemente: Se identifica el elemento con una etiqueta roja (RECHAZADO), además se indica con marcador los defectos detectados.	Comunicación escrita a nivel Gerencial.	SGC-F-047: Reporte diario liberación. SGC-F-048: Oportunidad de mejoramiento continuo. SGC-F-049: Registro de control de calidad.
2	Servicio no conforme de proveedores	La materia prima o productos suministrados por el proveedor, son identificados mediante una etiqueta roja (RECHAZADO) y/o etiqueta amarilla (RETENIDO), según sea el caso, y se escribe su estado en el elemento con marcador metálico.	Comunicación escrita dirigida a Logística.	SGC-F-048: Oportunidad de mejoramiento continuo.
3	Servicios no conformes consecuencia de la desviación de los estándares establecidos por INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	CASO I: En documentos utilizados por la organización: planos, registros, reportes, listas; se identifican marcando sobre ellos con lapicero tinta azul la no conformidad encontrada.	Comunicación verbal previa con responsables del proceso en el que se detectó la no conformidad. Comunicación escrita.	SGC-F-048: Oportunidad de mejoramiento continuo.
		CASO II: Ejecución incorrecta o indebida de actividades que afecten el desempeño del proceso.		
4	No conformidad de cliente.	CASO I: Información, planos, listas, registros. Identificación similar al Ítem #3, Caso I.	Comunicación escrita con el responsable del proyecto.	SGC-F-048: Oportunidad de mejoramiento continuo.
		CASO II: Materia prima, equipos. Similar al Ítem #2.		
5	Hallazgo del proceso de verificación del programa de acción	No conformidad de las acciones correctivas del SGC- P- CA-013: Procedimiento de acciones correctivas.	Comunicación escrita a los responsables del hallazgo.	SGC-F-048: Oportunidad de mejoramiento continuo.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-SNC
		03-07- 2018
	Control de salidas no Conformes	REVISIÓN 00

7.2 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

7.2.1 Eliminación de la No Conformidad Detectada

Detectada y comunicada la no conformidad, es responsabilidad del dueño del proceso tomar de manera inmediata las medidas determinadas para eliminar dicha no conformidad: corrección, acciones correctivas.

El Dueño del proceso evaluará la no conformidad, en caso esta esté apta para reproceso o corrección, se procederá a realizar la acción antes mencionada.

En caso el producto no esté apto para corrección o reproceso, se procederá a su eliminación.

NOTA: La evaluación de la no conformidad, será realizada bajo criterio del dueño del proceso; si él considera que el Producto no conforme no es apto para corrección o reproceso, inmediatamente se eliminará dicho producto.

7.2.2 Autorización, liberación, aceptación bajo concesión

Los responsables de la autorización del uso, liberación o aceptación bajo concesión de los productos o servicios no conformes, se detallan a continuación:

TABLA N° 2: Autorización para el uso o liberación del producto o servicio no conforme.

N°	TIPO DE CONFORMIDAD	SEGUIMIENTO/VERIFICACIÓN	AUTORIZACIÓN
1	Producto no conforme detectado en el proceso productivo, control en proceso o producto terminado.	Inspectores de calidad	- Jefe de Control de Calidad - Responsable de operaciones (aceptación bajo concesión). - Representante del cliente cuando sea necesario (aceptación bajo concesión).
2	Servicio no conforme de proveedores.	Inspectores de calidad	- Jefe de Control de Calidad. - Responsable de operaciones (aceptación bajo concesión). - Representante del cliente cuando sea necesario (aceptación bajo concesión).
3	Producto/Servicio no conforme después de la entrega o cuando ya ha comenzado su uso.	Inspectores de calidad	- Jefe de Control de Calidad - Cliente.
4	Desviación de los procedimientos de gestión establecidos por Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.	- responsable del proceso que detectó la no conformidad. - Coordinador de Calidad	Coordinador de Calidad
5	Producto/Servicio no conforme del cliente.	Inspectores de calidad	El Cliente
6	Hallazgo del proceso de verificación del programa de acción.	- responsable del proceso que detectó la no conformidad. - Coordinador de Calidad	Coordinador de calidad

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-SNC
		03-07- 2018
	Control de salidas no Conformes	REVISIÓN 00

7.2.2 Verificación de conformidad

Los responsables del seguimiento y verificación de las no conformidades corregidas se definen en la Tabla N°2, Ítem 7.2.2.

7.2.3 Detección de no conformidades después de su entrega o cuando ha empezado su uso

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización toma las acciones apropiadas, a través de:

- Registro en **SGC-F-048**: Oportunidad de Mejoramiento Continuo.
- Ejecución de acciones de mejora a través del **SGC-P-012**: Procedimiento de acciones correctivas.

8. REGISTROS

Los Registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS
Oportunidad de Mejoramiento Continuo
Reporte diario de liberación
Registro de Control de Calidad

9. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.

10. ANEXOS

- 10.1 Oportunidad de Mejoramiento continuo.
- 10.2 Informe de Costo de No Calidad.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES		SGC-SNC
	JARED S.R.L.		01-07-2018
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA		REVISIÓN 00

1. PROPÓSITO

Verificar el buen desempeño de los procesos de Inversiones y servicios generales Jared S.R.L., en aspectos de Calidad; con el fin de detectar desviaciones y riesgos y proponer acciones y de esta forma continuar con el proceso de mejora continua en los temas mencionados, estableciendo oportunidades de mejora y cumpliendo con lo exigido por la norma ISO 9001:2015 y la empresa.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento abarca la gestión y desarrollo de auditorías internas en todos los procesos contenidos en el alcance del Sistema de Gestión Calidad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015, cláusula 9.2. Auditoría Interna
- Procedimiento de Acciones correctivas (SGC-AC)
- Norma ISO 19011:2011, Directrices para las auditorías de Sistemas de Gestión

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Gerencia General

- Aprobar el programa de auditorías internas (**SGC-AI**)
- Asegurar la disponibilidad de auditores que tengan la competencia apropiada para los objetivos particulares del programa de auditoría.

4.2 Coordinador de Calidad

- Revisar y adecuar el programa de auditoría interna.
- Asegurarse de la implementación del programa de auditoría interna.
- Asegurarse de que se mantienen los registros pertinentes del programa de auditoría interna (SGC-AI)
- Realizar el seguimiento, revisar y mejorar el programa de auditoría interna.
- Remitir procedimientos, registros o cualquier otro documento en caso alguno de los directamente involucrados en el proceso de auditoría lo requiera.
- Asesorar a los procesos auditados durante el proceso de auditoría interna.
- Apoyar en la elaboración y ejecución del Programa de Acción, para el levantamiento de hallazgos.

4.3 Equipo Auditor

- Elaboración del programa de auditorías internas, de acuerdo al presente procedimiento.
- Elaboración del Plan de Auditoría
- Desarrollar eficientemente todas las actividades del proceso de auditoría.
- Elaborar y distribuir el informe de auditoría

4.4 Responsables de proceso

- Apoyar el normal desarrollo del proceso de auditoría.
- Elaborar el programa de acción con los hallazgos detectados y difundidos en el informe de auditoría

5. DEFINICIONES

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES		SGC-SNC
	JARED S.R.L.		01-07-2018
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA		REVISIÓN 00

Programa de Auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Criterio de Auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencias para la auditoría.

Evidencia de Auditoría: Registros, declaraciones de hecho o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

Hallazgo de la Auditoría: Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

Conclusiones de la Auditoría: Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

Auditado: Organización que es auditada

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Auditor Líder: Persona con la competencia para liderar al equipo auditor que llevará a cabo una auditoría.

Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo un proceso de auditoría.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Programa de auditoría

El Equipo Auditor de la empresa Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L. elabora anualmente el Programa de Auditorías Internas.

Para la correcta elaboración del programa se consideran los siguientes aspectos:

- El estado y la importancia de los procesos a auditar.
- Los resultados de auditorías previas.

Para determinar el número de auditorías al año por proceso y en concordancia con los criterios anteriormente descritos se utilizará primeramente la Tabla 1 para conocer el desempeño reciente del proceso y su complejidad:

 INVERSIONES Y SERVICIOS <small>GENERALES JARED S. ...</small>	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES	SGC-SNC
	JARED S.R.L.	01-07-2018
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	REVISIÓN 00

TABLA 1: DESEMPEÑO Y COMPLEJIDAD DE PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN

PROCESOS	Nº NC	Nº CLAUS.	RESPONSABLE
Estratégicos:			
Operacionales:			
Apoyo:			

Siendo:

- NC = No Conformidades en la auditoría anterior (si es que hubiera alguna anterior)
 - CLAUS. = Cláusulas de la Norma ISO 9001:2015
- Para obtener el número de cláusulas que deben auditar por proceso, se debe usar el formato, **SGC-O-054** Tabla de Consistencia de Requisitos SGC.

Habiendo llenado la tabla 1, se procederá a determinar el número de auditorías según la tabla 2.

TABLA 2: DETERMINACION DE N.º DE AUDITORIAS

CRITERIO	Cant.	Nº Aud.	Cant.	Nº Aud.
Nº de no conformidades	< = 5	1	> 5	2
Nº de cláusulas que aplican al proceso	< = 20	1	> 20	2

Nota: Es suficiente que se cumpla uno de los criterios para determinar el número de auditorías. Opte siempre por la condición más exigente.

Para la elaboración del programa de auditorías internas de calidad, se utilizará **Programa de Auditorías Internas**.

Luego de revisado, adecuado y aprobado, el programa se difundirá a todos los dueños de procesos o jefes de área. El programa es difundido como mínimo con 30 días de anticipación antes del inicio de la primera auditoría.

6.2 Plan de Auditoría

Una vez aprobado el Programa de Auditoría, se procederá a elaborar el Plan de Auditoría ,para cada una de las auditorías programadas. Para esta actividad se utilizará el formato **Plan de Auditoría Interna**.

El Plan de Auditorías será enviado a los procesos involucrados en cada proceso de auditoría, como mínimo con 15 días de anticipación antes del inicio de la auditoría.

En caso sea necesario, el jefe del equipo auditor debe solicitar procedimientos, registros o algún otro tipo de documento al Coordinador de Calidad.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES	SGC-SNC
	JARED S.R.L.	01-07-2018
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA	REVISIÓN 00

Nota: Cuando se requiera reprogramar alguna de las auditorías propuestas, esta deberá ser solicitada y sustentada por el jefe del proceso o área como mínimo 7 días hábiles antes de la fecha de auditoría planificada y dirigida al jefe del equipo Auditor, quien, en coordinación con el Coordinador de Calidad, decidirá sobre la aceptación o no de dicha solicitud.

6.3 Selección de los auditores internos

Las Auditorías solo podrán ser realizadas por auditores internos calificados y competentes en educación, formación, experiencia y habilidades que se establecen en este procedimiento.

Las auditorías internas son planificadas por los auditores internos de la empresa, no obstante, esta se reserva el derecho de contratar terceras partes para la ejecución de sus auditorías internas.

Es requisito general, que al elaborar el programa de auditorías internas y asignar los equipos auditores, se debe conservar el principio de independencia, es decir, que ningún auditor audite su propio trabajo. No se podrán asignar auditores internos a procesos de los que haya hecho parte como funciones hasta 1 año antes de la fecha de la auditoría.

6.4 Competencia de los auditores

El comité del SGC, realiza la selección de auditores para dar cumplimiento al programa de auditorías, considerando el requisito general como mínimo los expuestos a continuación para y Auditores Internos:

AUDITOR INTERNO

Educación

Mínimo título bachiller en cualquier campo

Formación

Aprobación de curso de interpretación de la norma.
Aprobación de curso de auditores internos.

Experiencia

Experiencia mínima de un (01) año en actividades en empresas.

Habilidades

- Conducta ética: fundamento de la profesionalidad, seguridad en sí mismo.
- Independencia: imparcialidad y objetividad.
- Mentalidad abierta: observador, perceptivo, versátil, tenaz y decidido.
- Enfoque basado en evidencias: conclusiones fiables y demostrables.

6.5 Realización de actividades de auditoría

Los encargados del proceso de auditoría, ejecutan las siguientes actividades:

- **Elaboración y registro del plan de auditoría:** Este proporciona la información relacionada con el objetivo de la auditoría, los criterios de auditoría y documentos de referencia, alcance de la auditoría, fecha y lugar donde se va a realizar la auditoría in situ, hora y duración estimada de la auditoría.
- **Asignación de tareas al equipo auditor:** El auditor responsable puede asignar dentro de su grupo las tareas que involucran la preparación de la auditoría. El auditor responsable asigna a cada miembro del equipo auditor, la responsabilidad para auditar procesos, funciones, áreas, lugar o

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES		SGC-SNC
	JARED S.R.L.		01-07-2018
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA		REVISIÓN 00

actividades específicas.

- **Preparación de los documentos de trabajo:** Involucra la preparación y registro de la lista de verificación y la disposición de los formatos para consignación de las

evidencias de auditoría. La lista de verificación se elabora registrando el formato.

- **Planeamiento de la auditoría:** El Coordinador de Calidad elabora propuesta del Plan de Auditorías en función a la importancia de la actividad a auditar y los resultados de las auditorías previas. En el programa se definirán las áreas a auditar y las fechas correspondientes para realizar la auditoría.

El Gerente General aprueba el programa anual de auditorías, caso contrario plantea las modificaciones correspondientes.

Una vez elaborado el programa de auditoría interna, el Coordinador de Calidad procede a comunicar a todas las áreas involucradas.

Con el programa de auditoría interna elaborado, aprobado y comunicado, y el equipo auditor conformado; se inicia la ejecución de las auditorías, realizando las actividades previamente explicadas.

6.6 Actividad de ejecución de la auditoría

La Auditoría comenzará con una Auditoría de Adecuación (Etapa 1), en la cual se buscará determinar principalmente si la documentación del SGC cumple con los requisitos de las Normas de Referencia, además de evaluar la ubicación y las condiciones específicas de la sede, las necesidades de recursos, aspectos legales, etc. Posterior a la Auditoría de Adecuación, se realiza la Auditoría de Conformidad (Etapa 2) la cual inicia con la reunión de apertura, en la que se confirma el plan de auditoría, se aclaran los detalles de cómo se llevará a cabo la auditoría y se genera el espacio para que el auditado exprese sus inquietudes. De esta reunión se registra la asistencia en el informe de auditoría.

La recopilación y verificación de la información (evidencia objetiva) se registra en la lista de verificación e incluye las declaraciones en entrevistas, observaciones de actividades y revisión de documentos.

En la fase de recolección de información, la evidencia objetiva de la auditoría es evaluada frente a los criterios de auditoría para generar los hallazgos de auditoría (conformidad, no conformidad u oportunidad de mejora). El auditor responsable se reúne con su equipo auditor con el fin de revisar los hallazgos y registrarlo en el formato de la lista de verificación de auditoría interna. Y posteriormente prepara las conclusiones de auditoría.

Después se realiza la reunión de cierre que es presidida por el responsable del equipo auditor y presenta las conclusiones y hallazgos de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado. De esta reunión se registra la asistencia en el informe de auditoría interna.

Los hallazgos correspondientes se registran para la solicitud de implementación de acciones correctivas o de mejora.

6.7 Preparación y distribución del informe de auditoría

El responsable del equipo auditor es responsable de la preparación y distribución del informe de auditoría.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES		SGC-SNC
	JARED S.R.L.		01-07-2018
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA INTERNA		REVISIÓN 00

El informe de auditoría se presentará de acuerdo a lo establecido en el registro Informe de Auditoría. Es responsabilidad del equipo auditor, cerrar los hallazgos de la auditoría interna que realizaron, es decir, evaluar la eficacia de las acciones propuestas por el auditado de conformidad con el procedimiento para formular e implementar acciones correctivas, y de oportunidad de mejora. Sólo así se considera concluido el trabajo del auditor con la auditoría que se le asignó.

6.8 Finalización de la auditoría

El proceso de auditoría finaliza cuando todas las actividades descritas en el plan de auditoría se hayan realizado y el informe de auditoría se haya distribuido.

6.9 Actividades de seguimiento del proceso de auditoría

Los responsables de los procesos en los que hayan detectado no conformidades, observaciones u oportunidades de mejora, deberán establecer un programa de acción en el que se establezcan las actividades que permitan eliminar la causa raíz de dichos hallazgos.

Se identifica la causa de la no conformidad (Ver Acciones Correctivas y No conformidades).

6.10 Evaluación y Seguimiento del desempeño del programa de auditorías

El Coordinador de Calidad prepara un informe general de auditorías con el propósito de informar al responsable de la dirección acerca de los resultados obtenidos en la ejecución de las auditorías efectuadas y las eventualidades presentadas durante su ejecución. Este informe contiene información estadística que muestra la eficacia del cumplimiento del programa de auditoría comparando con las anteriores.

El informe general de auditorías es entrada para la Revisión por la Dirección.

7. REGISTROS

SGC-F: Programa de Auditorías internas

SGC-F: Plan de auditoría Interna

SGC-F: Informe de Auditoría Interna

SGC-F: Formato de Lista de Verificación

SGC-F: Registro de asistencia a eventos.

SGC-F: Tabla de Consistencia de Requisitos SGC

8. CAMBIOS EFECTUADOS AL DOCUMENTO


No aplica

9. ANEXOS

- 9.1. Programa de Auditorías internas
- 9.2. Plan de auditoría Interna
- 9.3. Informe de Auditoría Interna
- 9.4. Formato de Lista de Verificación
- 9.5. Formato de calificación de los auditores internos
- 9.6. Registro de asistencia a eventos.
- 9.7. Tabla de Consistencia de Requisitos SGC

Anexo 24

Evaluación del desempeño

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-SM
		03-07-2018
	Procedimiento de seguimiento, medición, análisis y mejora	REVISIÓN 00

1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos para realizar actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora en la Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L., con el fin de asegurar que se cumplan los requisitos especificados del producto y/o servicio brindado por la empresa, la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, así como su eficacia.

2. ALCANCE

Aplica a todas las actividades asociadas a la medición, análisis y mejora continua del servicio brindando al cliente como los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad.

3. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Gerencia General

Aprobar el presente procedimiento y brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del mismo

4.2 Coordinador de Calidad

- Responsable de la elaboración, distribución, actualización y control del presente documento.
- Revisar la información generada por las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora de los Jefes de Área.

4.3 Jefes de Área


- Identificar los indicadores de su área y métodos de medición.
- Realizar actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora en sus respectivas áreas.
- Analizar los resultados de las mediciones realizadas.
- Identificar los elementos y oportunidades de mejora.

5. DEFINICIONES

Mejora: Actividad para mejorar el desempeño.

Mejora Continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Seguimiento: Determinación del estado de un sistema, un proceso, un producto, un servicio o una actividad.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-SM
	Procedimiento de seguimiento, medición, análisis y mejora	03-07-2018
		REVISIÓN 00

Medición: Proceso para determinar un valor.

Proceso de medición: Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.

6. PROCEDIMIENTO

El proceso de seguimiento, medición, análisis y mejora debe realizarse por cada gerencia y/o jefatura. Se designará a un responsable de realizar las actividades de este proceso en cada jefatura en conjunto con el Coordinador de Calidad. Los resultados de este proceso serán información de entrada para la revisión por la Dirección.

6.1 ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES, MÉTODOS Y METAS

6.1.1 Indicadores

Cada jefatura definirá indicadores que se seguirán, medirán y analizarán. Dichos indicadores serán la base para el seguimiento, medición y análisis; y quedarán registrados en el formato **Definición de Indicadores, Métodos y Metas**, estos deberán ser aprobados por las respectivas Gerencias y no podrán modificarse sin la autorización de las mismas. La modificación de los indicadores a medir se podrá realizar cuando haya un cambio significativo dentro de los procesos involucrados, si ocurre alguna modificación en la prestación del servicio o cuando los resultados del análisis lo requieran.

6.1.2 Métodos

Se definirán los métodos que se utilizarán para la medición de los indicadores, los cuales se registrarán en **Definición de Indicadores, Métodos y Metas**.


6.1.3 Metas

Se registrarán en el formato **Definición de Indicadores, Métodos y Metas** las metas a las que se pretenden llegar al final de un periodo determinado. El establecimiento de estas metas debe ser consistente con los indicadores que se medirán y definidos de acuerdo al punto 6.1.1.

Las metas a alcanzar deben estar asociadas a la naturaleza de los procesos involucrados, estas podrán modificarse siempre y cuando se modifique significativamente el proceso, se modifique la realización del producto y/o prestación del servicio o cuando los resultados del análisis así lo requieran para poder llegar a la mejora continua.

6.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para el seguimiento y medición de los indicadores, metas y métodos definidos en el punto anterior se designará un encargado por cada jefatura implicada.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-SM
		03-07-2018
	Procedimiento de seguimiento, medición, análisis y mejora	REVISIÓN 00

Para realizar el seguimiento, medición y análisis de, por ejemplo, auditorías internas se deberá recopilar la información de salida de la aplicación del procedimiento de Auditorías Internas, para realizar el seguimiento, medición y análisis de las Salidas No Conformes se recopilará información de salida de la aplicación del procedimiento de Control de Salidas no Conformes; y así con todos los procesos que estén involucrados con los objetivos, metas y métodos.

6.3 ANÁLISIS DE DATOS

El análisis de datos se debe registrar en el formato “Análisis de Datos y Mejora”, en donde se hará una descripción breve de los resultados que arrojaron los métodos de medición empleados para cada indicador, enfatizando tendencias de los resultados, así como la conformidad de los mismos de acuerdo a las metas proyectadas y a los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad.

6.4 MEJORA

Tomando como información de entrada el seguimiento y la medición del proceso y/o servicio, de acuerdo al punto 6.2 y el análisis de datos de acuerdo al punto 6.3. Se deben conservar información documentada sobre las opciones de mejora detectadas.

El formato “Análisis de Datos y Mejora” será información de entrada para la revisión por la Dirección.

7. REGISTROS

Los registros generados en la aplicación de este procedimiento son:

IDENTIFICACIÓN DE REGISTROS	CÓDIGO
Definición de indicadores, métodos y metas	SGC-DI
Análisis de Datos y Mejora	SGC-AD


Estos registros son conservados por el Responsable de Control de Información Documentada, pudiendo estar en copia impresa o en medios que se estime conveniente.

8. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO


No aplica.


9. ANEXOS

1.2 Definición de indicadores, métodos y metas


	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-SM
	Procedimiento de seguimiento, medición, análisis y mejora	03-07-2018
		REVISIÓN 00

9.1 DEFINICIÓN DE INDICADORES, MÉTODOS Y METAS

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		FORMATO					
CÓDIGO: SGC-DI		DEFINICIÓN DE INDICADORES, MÉTODOS Y METAS					
VERSIÓN: V 1.0							
VIG. DESDE: 20-08-2018							
Página 1 de 1							
JEFATURA:							
Indicadores Propuestos	Objetivo	Fórmula	Responsable	Aceptado SI/NO	Revisión	Observaciones	
1							
2							
3							
Métodos Propuestos	Objetivo	Fórmula	Responsable	Aceptado SI/NO	Revisión	Observaciones	
1							
2							
3							
Metas Propuestas	Objetivo	Fórmula	Responsable	Aceptado SI/NO	Revisión	Observaciones	
1							
2							
3							

 INVERSIONES Y SERVICIOS <small>GENERALES JARED S. ...</small>	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-SM
		03-07-2018
	Procedimiento de seguimiento, medición, análisis y mejora	REVISIÓN 00

9.2 ANÁLISIS DE DATOS Y MEJORA

INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		FORMATO				 INVERSIONES Y SERVICIOS <small>GENERALES JARED S. ...</small>	
CÓDIGO: SGC-AD		ANÁLISIS DE DATOS Y MEJORA					
VERSIÓN: V 1.0							
VIG. DESDE: 20/08/2018							
Página 1 de 1							
JEFATURA:							
DATOS ANALIZADOS	Objetivo	Referencia	Resp.	Fecha	Descripción de resultados	Revisión	
1							
2							
3							
PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA A TOMAR (Serán evaluadas en la Revisión por la Dirección)							
1							
2							
3							

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		SGC-FSC
	Formato de satisfacción al cliente		13-07-2018
			REVISIÓN 00

La presente Encuesta tiene por objetivo medir el grado de satisfacción y cumplir los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad. Por favor califique de 1 a 10 el desempeño en cada uno de los temas sobre los que se consulta (marcando el número correspondiente). Tome una sola opción de respuesta por cada pregunta. Utilice un número alto si estuvo satisfecho o un número bajo si no lo estuvo; deje el espacio vacío si no tiene opinión formada. Desde ya muchas gracias.

Preguntas (Contestar las preguntas correspondientes a su área)	Muy Satisfecho						Insatisfecho			
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
CALIDAD TECNICA										
1. ¿El trabajo final fue realizado cumpliendo las especificaciones técnicas?										
2. ¿El trabajo final fue realizado respetando el marco legal?										
3. ¿El trabajo final fue entregado en el plazo de entrega?										
4. ¿Cómo ha sido nuestro cumplimiento en cuanto a los plazos de entrega?										
5. ¿Se siente satisfecho con el producto y/o servicio recibido?										
6. En cuanto al cumplimiento al tema contractual, ¿Se ha cumplido con lo acordado?										
COMUNICACIÓN										
7. ¿Le resulta fácil interactuar con los profesionales que intervienen en la elaboración del trabajo?										
8. ¿En qué medida la persona que lo atiende satisface su necesidad?										
9. ¿Le resultó sencillo contactarse con nosotros ante algún reclamo?										
10. ¿Cumplen con lo que usted solicita y se siente atendido?										
INFORMACIÓN GENERAL										
11. ¿Conoce usted toda la gama de productos y										

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.		SGC-RR
	Formato de Resultado de la revisión		14-07-2018
			REVISIÓN 00

Que se brinda?										
12. ¿Conoce usted la importancia de su colaboración tanto en la respuesta a esta encuesta como en la solicitud de información al comienzo de un trabajo?										
13. ¿Qué opinión posee con respecto a la información que brinda nuestra página web?										
14. ¿Qué concepto global tiene usted de Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L..?										
¿Hay algunas expectativas que no fueron cubiertas en su total satisfacción?										
¿Qué aspectos cree que debe mejorar nuestra empresa?										
Colocar cualquier comentario u observación que crea conveniente										
Cliente y Cargo:						Firma:				

RESULTADOS. ITEM 1 AL 10

- a)** Si el resultado de la evaluación se encuentra entre 8 y 10, es considerado como aceptable el producto brindado en referencia a ese ítem.
- b)** Si el resultado de la evaluación se encuentra entre 5 a 7, es considerado como aceptable el producto pero bajo condiciones mínimas o en el límite mínimo brindado en referencia a ese ítem.
- c)** Si el resultado de la evaluación se encuentra entre 2 a 4, es considerado como aceptable el producto brindado en referencia a ese ítem, es decir se ha realizado el producto pero se ha incumplido algún requisito exigido por el cliente.
- d)** Si el resultado de la evaluación es 1, se considera que el producto no ha cumplido con ningún requisito del cliente, o hubo una falta grave en el servicio que pone en riesgo a nuestro cliente.

RESULTADOS. ITEM 11 AL 14


- a)** Los resultados del ítem 11 al 14, es útil a la empresa para poder medir si está siendo reconocida a través del tiempo, y el interés del público en sus productos.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-RR
	Formato de Resultado de la revisión	14-07-2018
		REVISIÓN 00

Inversiones y Servicios Generales Jared S.R.L.		FORMATO					
CÓDIGO: SGC-F-00		RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN					
VERSIÓN: V 1.0							
VIG. DESDE:							
Página 1 de 1							
CONCLUSIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN							
Fecha de Revisión							
PROCESO RELACIONADO			CONCLUSIÓN				
1							
2							
3							
	Acciones a Desarrollar	Objetivo	Referencia	Resp.	Plazos	Recursos	Obs.
1							
2							
3							

Anexo 25

Mejora

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-AC
		16-07-2018
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	REVISIÓN 00

10. PROPÓSITO

Identificar y evaluar las no conformidades detectadas y definir acciones correctivas para subsanar de manera eficaz las causas que hubiera ocasionado los posibles incumplimientos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

11. ALCANCE

Aplica a todas las no conformidades reales encontradas en los diferentes procesos realizados en todas las áreas, relacionadas al SGC.

12. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2015

SGC-M-001: Manual del Sistema de Gestión de Calidad de Inversiones y servicios generales Jared S.R.L.

13. RESPONSABILIDADES

13.1 Gerencia General

Brindar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del presente procedimiento.

13.2 Coordinador de Calidad

Cumplir con la correcta ejecución del presente procedimiento.

13.3 Responsables de los Procesos

Cumplir el presente procedimiento

14. DEFINICIONES

No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito (ISO 9001:2015).

No Conformidad Real: Situación real o existente no deseable.

Acción Correctiva: Acción que se toma para eliminar la causa real de una no conformidad detectada u otra situación indeseable (ISO 9001:2015).

RAC: Registro de acción correctiva.


Fuente: Origen de la NC, puede ser: análisis interno, reclamo, inspecciones de calidad, seguridad y medio ambiente, accidentes, incidentes, aspectos ambientales y otros.

Tipo: Relacionado con la causa de la NC, puede ser: documentación, técnicas, proceso y otros.

6. PROCEDIMIENTO

6.1. Redacción

La NC debe describir el problema, la evidencia y el incumplimiento del requisito establecido. El jefe de área define si la NC procede o no, en ambos casos, la respuesta debe estar sustentada.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-AC
		16-07-2018
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	REVISIÓN 00

6.2 Corrección

Luego de haber detectado una no conformidad debe evaluarse la corrección inmediata a tomar, acciones que están explicadas en el Procedimiento de Control de salidas no conformes **SGC-P-010**.

6.3 Generación

Los reportes de auditoría, desviaciones y los reportes de trabajadores generan no conformidades reales. Las no conformidades reales dan lugar a acciones a acciones correctivas.

Los registros son generados por quien detecta la NC en el registro de acciones correctivas (**SGC-F-058**) son entregados al Coordinador de Calidad para su codificación y seguimiento.

El RAC generados por desviaciones, auditorías y reclamos de clientes son redactados por el Coordinador de Calidad o quien este delegado.

Una vez generados el RAC el Coordinador de Calidad envía de manera virtual al jefe de área, quien designa de forma interna al responsable de su resolución; asimismo ingresa dicha información en el control de plazos (**SGC-F-060**).

6.4 Investigación y evaluación

Se debe investigar la causa raíz de la NC, utilizando herramientas de calidad como por ejemplo: tormenta de ideas, diagrama causa efecto, 5 porque's, etc.

La acción inmediata se genera para solucionar el problema, más no la NC.

La acción correctiva debe responder a las causas identificadas.

6.5 Implementación y ejecución


Una vez encontradas las causas raíz del problema, se pone en ejecución actividades estratégicas para resolverlas (se debe informar al Coordinador de Calidad el tiempo requerido para la implementación). Se debe adjuntar las evidencias de lo realizado.

6.6 Control de plazos

Los tiempos para la evaluación y definición dl plazo para la ejecución de las acciones correctivas es no mayor de 05 días útiles de recibido el RAC.

El plazo definido por el área para la ejecución de las acciones correctivas debe ser lógico y coherente a las acciones planteadas.

La ampliación de plazos puede darse, en casos excepcionales, con el sustento y la comunicación anticipada correspondiente.

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-AC
		16-07-2018
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	REVISIÓN 00

7. Conclusión

El Coordinador de Calidad o quien el designe, analiza y aprueba el cumplimiento de lo propuesto.

8. Auditoria de Verificación

El Coordinador de Calidad realiza auditorias de verificación para evidenciar la eficacia de la solución, de ser necesario hasta en tres oportunidades.

Si, durante la auditoria de verificación no se corrobora la eficacia de las acciones realizadas, el RAC queda abierto y se genera nueva fecha para la reevaluación.

Si la NC es para el área de Ingeniería y Calidad, un auditor independiente verifica la acción correctiva establecida.

9. Distribución y archivo

Al cierre del RAC el Coordinador de Calidad designará a un encargado de actualizar el SGC-R-CA-097 Control de Plazos, imprime el RAC, recaba las firmas y las archiva en el file respectivo.

El original es mantenido en el área de Ingeniería y Calidad.

10. REGISTROS

IDENTIFICACION DE REGISTROS	CODIGO
Registro de acción correctiva	SGC-F-058
Registro de Control de Plazos	SGC-F-060

11. CAMBIOS EFETUADOS A LA VERSIÓN ANTERIOR DEL DOCUMENTO

No aplica.

12. ANEXOS

- Registro de Acción Correctiva (RAC)
- Registro de Control de Plazos

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-AC
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	16-07-2018
		REVISIÓN 00

REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS (RAC)

INVERSINES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L..		REGISTRO		Página 1 de 2
CÓDIGO: SGC-F-058		REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA		
VERSIÓN: V 1.0				
VIG. DESDE:				
ÁREA:		FECHA DE ENTRADA:		
FUENTE:		FECHA DE EJECUCIÓN:		
TIPO:				
1.- NO CONFORMIDAD				
GENERADO POR:		FECHA		
2.- ANÁLISIS DE CAUSA RAIZ:				
Recolección de datos:				
¿Por qué? – Porque:				
¿Por qué?	Porque	Porque		
Diagrama de ISHIKAWA				
Factor	Porque	Porque		
MEN (Recursos Humanos)				
MÉTODO				
MATERIAL				
MAQUINARIA				
MEDIO AMBIENTE (externo)				
EVALUADO POR:		FECHA:		

	INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L.	SGC-AC
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS	16-07-2018
		REVISIÓN 00

INVERSINES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L..		REGISTRO		Página 2 de 2
CÓDIGO: SGC-F-058		REGISTRO DE ACCIÓN CORRECTIVA		
VERSIÓN: V 1.0				
VIG. DESDE:				
ÁREA:		FECHA DE ENTRADA:		
FUENTE:		FECHA DE EJECUCIÓN:		
TIPO:				
3.- ACCIONES INMEDIATAS				
RESPONSABLE DE ÁREA:		FECHA		
4.- ACCIONES CORRECTIVAS				
JEFE DE ÁREA:		FECHA:		
5.- CONCLUSIÓN				
COORDINADOR SGC:		FECHA		
6.- AUDITORIA DE VERIFICACIÓN				
1° Auditoria de Verificación				
COORDINADOR SGC:		FECHA		
1° Auditoria de Verificación				
COORDINADOR SGC:		FECHA		

Anexo 26
Resultados SPSS

Productividad Cajas

Data:

*PROD CAJAS.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	PRODUCTIVIDADcajas	antesYdespues	var
1	11,00	1,00	
2	10,00	1,00	
3	7,00	1,00	
4	8,00	1,00	
5	8,00	1,00	
6	8,00	1,00	
7	6,00	1,00	
8	7,00	1,00	
9	8,00	1,00	
10	8,00	1,00	
11	8,00	1,00	
12	6,00	1,00	
13	1,00	2,00	
14	1,00	2,00	
15	1,00	2,00	
16			

Estadísticos de grupo

antesYdespues	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
PRODUCTIVIDADcajas 1,00	12	7,9167	1,44338	,41667
2,00	3	1,0000	,00000	,00000

	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas	
	F	Sig.
PRODUCTIVIDADcajas Se han asumido varianzas iguales	2,279	,155
No se han asumido varianzas iguales		

		Prueba T para la igualdad de medias		
		t	gl	Sig. (bilateral)
PRODUCTIVIDADcajas	Se han asumido varianzas iguales	8,070	13	,000
	No se han asumido varianzas iguales	16,600	11,000	,000

		Prueba T para la igualdad de medias	
		Diferencia de medias	Error típ. de la diferencia
PRODUCTIVIDADcajas	Se han asumido varianzas iguales	6,91667	,85703
	No se han asumido varianzas iguales	6,91667	,41667

		Prueba T para la igualdad de medias	
		95% Intervalo de confianza para la diferencia	
		Inferior	Superior
PRODUCTIVIDADcajas	Se han asumido varianzas iguales	5,06516	8,76818
	No se han asumido varianzas iguales	5,99959	7,83374

Productividad Económica

Data:

*MEDICION PRODUCTIVIDAD.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	productividadEconómica	gruposPE	var	var
1	19,36	1,00		
2	20,74	1,00		
3	24,02	1,00		
4	19,85	1,00		
5	22,08	1,00		
6	15,71	1,00		
7	18,11	1,00		
8	24,61	1,00		
9	23,62	1,00		
10	16,42	1,00		
11	19,93	1,00		
12	24,62	1,00		
13	27,39	2,00		
14	27,39	2,00		
15	29,87	2,00		
16				
17				

Estadísticos de grupo

gruposPE	N	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media
1,00	12	20,7558	3,09118	,89235
2,00	3	28,2167	1,43183	,82667

	Prueba de Levene para la igualdad de varianzas		Prueba T para la igualdad de medias
	F	Sig.	t
Se han asumido varianzas iguales	2,200	,162	-3,988
No se han asumido varianzas iguales			-6,133

Prueba de muestras independientes

		Prueba T para la igualdad de medias		
		gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias
productividadEconómica	Se han asumido varianzas iguales	13	,002	-7,46083
	No se han asumido varianzas iguales	7,520	,000	-7,46083

Prueba de muestras independientes

		Prueba T para la igualdad de medias		
		Error típ. de la diferencia	95% Intervalo de confianza para la diferencia	
			Inferior	Superior
productividadEconómica	Se han asumido varianzas iguales	1,87091	-11,50269	-3,41897
	No se han asumido varianzas iguales	1,21641	-10,29736	-4,62430

Anexo 27

Tabla de factores de rechazos de productos

Mes	Problemas encontrados en los rechazos			Cajas rechazadas	Porcentaje según los problemas encontrados en los rechazos		
	Falso cierre	Abolladura	Peso no indicado		Falso cierre	Abolladura	Peso no indicado
Ago-17	8	35	2	45	18%	78%	4%
Set-17	2	29	3	34	6%	85%	9%
Oct-17	10	33	2	45	22%	73%	4%
Nov-17	2	19	1	22	9%	86%	5%
Dic-17	3	10	1	14	21%	71%	7%
Ene-18	1	37	3	41	2%	90%	7%
Feb-18	4	32	3	39	10%	82%	8%
Mar-18	3	30	1	34	9%	88%	3%
Abr-18	5	31	2	38	13%	82%	5%
May-18	5	29	1	35	14%	83%	3%
Jun-18	4	24	1	29	14%	83%	3%
Jul-18	3	31	1	35	9%	89%	3%
Ago-18	0	7	0	7	0%	100%	0%
Set-18	0	5	0	5	0%	100%	0%
Oct-18	0	5	0	5	0%	100%	0%

Anexo 28
Validación de Abstract

ABSTRACT

This research entitled “Quality management system based on the ISO 9001: 2015 standard to increase the productivity of the Inversiones y Servicios Generales Jared SRL company - Chimbote, 2018”, the theory in which the research frames is related to the variables that involve thesis development as the quality management system based on ISO 9001: 2015 and productivity, where the implementation of the quality management system based on the ISO 9001: 2015 standard was proposed as a general objective to increase productivity in the company previously mentioned; the type of study in the research was the experimental one, in the pre-experimental category, which resulted in the increase and sustainability of the indicator of economic productivity between peaks of 27.39% and 29.87%, as well as the productivity indicator of canned boxes with spikes of 0.13% and 0.12% rejects of defective products. The instruments for the data collection of the independent variable (Quality Management System based on ISO 9001: 2015) were the Ishikawa diagram, the network diagram, the Checklist, the root cause analysis and the flow chart , for the Dependent variable (Productivity) was used as an instrument to measure the proficiency of the boats. It was concluded that the implementation of the quality management system based on ISO 9001: 2015 reduced the number of defective products and also increased the economic productivity in the company.

Key words: *Quality Management System, productivity, ISO 9001: 2015, continuous improvement.*



Anexo 30

Acta de aprobación de originalidad de tesis



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 41

ACTA N° 319 - 0 - 2018 - EII/UCV-CH

Yo, Lourdes J. Esquivel Paredes, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, revisor de la tesis titulada "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L. – CHIMBOTE 2018", de los estudiantes ARISTA RUIZ RAÚL RENATO / GONZÁLEZ NÚÑEZ PAULO CÉSAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 30 de noviembre del 2018

Mg. Lourdes J. Esquivel Paredes

DNI: 41194263

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo 31

Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 23
--	--	--

Yo, GONZÁLEZ NÚÑEZ PAULO CÉSAR, identificado con DNI Nº 73524186, egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, autorizo (☒), no autorizo (☐) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L. – CHIMBOTE 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 73524186

FECHA: 5/12/2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 23
--	--	--

Yo, ARISTA RUIZ RAÚL RENATO, identificado con DNI N° 71422749, egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, autorizo (**X**), no autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L. – CHIMBOTE 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 FIRMA

DNI: 71422749

FECHA: 5/12/2018

Anexo 32

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GONZÁLEZ NÚÑEZ PAULO CÉSAR

INFORME TÍTULADO:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA AUMENTAR
LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L. –
CHIMBOTE 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

SUSTENTADO EN FECHA: 5/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 12

Ms. RUTH M. QUILICHE CASTELLARES
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE E.P. INGENIERÍA INDUSTRIAL





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ARISTA RUIZ RAÚL RENATO

INFORME TÍTULADO:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA AUMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES JARED S.R.L. – CHIMBOTE 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

SUSTENTADO EN FECHA: 5/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 12

Ms. RUTH M. QUILICHE CASTELLARES
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE E.P. INGENIERÍA INDUSTRIAL

